

Arcstar Contact Center 2.0

ユーザーズマニュアル

ソフトフォン編

1.26.2.2 版（2025 年 10 月 14 日）

更新履歴

版数	更新日	変更（[新]：新規追加した項目/[変]：既存項目への加筆修正）	
1.00 版	2017/12/20		サービス提供開始に伴い公開
1.10 版	2018/4/1	[変]1.2.1	DR オプション契約者は本手順設定を実施しない旨の注意書きに変更
		[変]1.2.2	補足にユーザーID 無効設定時の動作を追記
		[新]1.5.1.7	WDE の検索機能に関する項を追加
		[変]1.5.4	発着信履歴の自動登録と履歴削除に関する注意書きを追加
		[変]参考	IPVoice 発信不可番号を最新の情報に更新
1.11 版	2018/4/16	[変]1.5.3.7	コーチング時のスーパーバイザ音声録音について修正
1.12 版	2018/6/1	[変]1.2	Workspace Desktop Edition の追加モジュール表の凡例誤記を修正
		[変]1.5.1.1	番号入力についての補足の誤記を修正
		[変]1.5.3.1	保留音についての補足の参照先マニュアルを修正
		[変]1.5.9.2	補足の誤記を修正
		[変]1.6	DR オプション契約時のメッセージに関する補足事項を追記
1.13 版	2018/10/30	[変]1.2	SpeechMiner 利用時の OS/ブラウザ動作条件に関する補足を追記
		[変]1.4.2/1.5.1	自局番号への発信に関する注意書きを追加
		[変]3.1	ヘルプデスク/料金のお問合せ受付時間に注釈を追記
1.15 版	2019/3/8	[変]1.2	Windows 7 のサポート期限について追記 波形表示の制限時間（30 分以内）を追記 Chrome におけるエラー発生条件から 90 分以上の通話を削除
1.16 版	2019/4/11	[変]1.5.6.2	通話中/通話後のマイ履歴呼び出し画面の誤記を修正
1.20 版	2019/11/29	[変]	WDE バージョンアップに伴う画像/説明の修正
		[変]1.2	WDE/CCpulse+の提供バージョンを最新版に修正 .NET Framework 以外の追加モジュールは不要となったため削除
		[変]1.2.1	ログイン時のアプリケーション名を修正
		[変]1.5.2.2.1	発信画面の発信先番号に関する補足を追記
		[変]1.5.3.7.1/1.5.3.7.2	メッセージの再確認と削除に関する内容を本文から補足に変更
		[変]1.5.3.7.3	モニタリング/コーチングの選択を本文への記載から表に変更
		[変]1.5.3.7.5	コーチングされている側のエージェント画面を補足に追記
		[変]1.5.4	別のコンタクトへの割り当てに関する説明をマイ履歴の項へ移動 ビュー/パネルレイアウトに関する内容を本文から補足に変更
		[変]1.5.6	ビュー/パネルレイアウトに関する内容を本文から補足に変更
		[変]1.6	メッセージから VisualC++の追加モジュールに関する内容を削除
		[変]参考	情報更新日を 2019 年 8 月に更新（発信可否は更新なし） URL の http を https に修正
1.21 版	2020/6/1	[変]	Windows 7 のサポート終了に伴い、関連記述を削除
		[変]1.2	Interaction Routing Designer の提供バージョンを変更
1.21.1 版	2021/4/13	[変]1.5.6.2	マイ履歴の保存期間に関する補足を追記
1.21.2 版	2021/12/22	[変]1.2.1/1.6	WDE 自動切替え追加に伴い、説明を変更

版数	更新日	変更（[新]：新規追加した項目/[変]：既存項目への加筆修正）	
		[変]1.2	Edge（Chromium 版）の記載を追加
1.21.3 版	2022/5/31	[変]3.1	ヘルプデスクのお問い合わせ先メールアドレスを変更 URL の http を https に修正
		[変]5	ホームページアドレスアップデート
1.21.4 版	2022/12/6	[変]1.2	Internet Explorer 11 のサポート終了に伴い、Internet Explorer 11 の記載を削除
1.26.1 版	2023/6/7	[変]	Windows 11 の情報を記載
		[変]3.1	料金に関するお問合せを変更
		[変]2.2	引継ぎ転送の未完了コールのエラーについて記載
1.26.2 版	2023/8/29	[変]1.2	CCPulse+のバージョン変更
1.26.2.1 版	2025/5/28		社名変更対応
1.26.2.2 版	2025/10/14	[変]1.2	Edge(Chromium 版)の IE モードに関する記載を削除 Windows 10 EOL 後の注意事項を記載 SpeechMiner 利用時のブラウザについての注釈を削除
		[変]1.4.2/2.2	Windows 11 の Genesys Softphone で発信時に着信音が鳴る設定の無効化についてを追記

本章は以下の内容で構成されています。目的に応じて各項を参照してください。

項番/項目名		概要	参照先頁番号
1	Workspace Desktop Edition		P.9
1.1	WDE の概要	ソフトフォンアプリケーション WDE の概要説明	P.10
1.2	ログイン/ログアウト	WDE へのログイン/ログアウト手順	P.11
1.3	画面説明	WDE の画面説明	P.25
1.4	操作概要	WDE の主要な操作（発着信・保留・転送）について概要を説明	P.28
1.5	操作詳細	WDE の各種操作について詳細に説明	P.47
1.6	メッセージ	WDE 利用時に表示される主なメッセージの想定される原因と対策の例	P.228
2	よくあるご質問		P.235
3	お問い合わせ		P.238
4	用語集		P.240
5	（参考）IP Voice 発信不可番号一覧		P.243

マニュアル中の注意事項/補足事項の凡例は以下のとおりです。

注意事項

- ・ 設定や操作に伴う注意事項です。機能やサービスの利用に支障が発生する場合があります。

補足事項

- ・ 設定や操作に伴う補足事項です。

本マニュアルに掲載された画面例は、NTT ドコモビジネス開発環境のものとなります。実際にご利用いただく環境とは配色/ボタン配置/文言などが完全に同一ではない場合がありますので、了承願います。

サービスとして動作保証される性能上限数については、ユーザーズマニュアル「初期設定編」を参照してください。なお、表記されている上限数を超過して処理を実施した場合、処理の遅延が発生する場合や、正常に動作しない場合がありますので、注意してください。

目次

ソフトフォン編	1
更新履歴	2
目次	5
1. Workspace Desktop Edition	9
1.1 WDE の概要	10
1.1.1 機能と権限	10
1.2 ログイン/ログアウト	11
1.2.1 初回設定	13
1.2.2 ログイン	17
1.2.3 ログアウト	24
1.3 画面説明	25
1.3.1 起動後	25
1.3.2 通話中（通常着信/発信/会議通話）	26
1.3.3 通話中（引継ぎ通話）	27
1.4 操作概要	28
1.4.1 ステータスを変更する	29
1.4.2 電話をかける（発信）	30
1.4.3 電話を受ける（着信）	33
1.4.4 通話を保留する	37
1.4.5 通話を転送する	39
1.4.5.1 引継ぎ転送する	41
1.4.5.2 無条件転送する	44
1.5 操作詳細	47
1.5.1 電話発信	48
1.5.1.1 番号入力による発信	50
1.5.1.2 お気に入りから選択して発信	53
1.5.1.3 発着信履歴から選択して発信	56
1.5.1.4 電話帳から選択して発信	58
1.5.1.4.1 クイック検索を利用した発信	59
1.5.1.4.2 コンタクトディレクトリを利用した発信	61

1.5.1.5 エージェント情報入力による発信	69
1.5.1.6 内線発信時のエージェントステータス	72
1.5.1.7 検索結果の表示	74
1.5.2 電話着信	78
1.5.2.1 インバウンド/内線通話.....	79
1.5.2.2 アウトバウンドキャンペーン.....	81
1.5.2.2.1 プレビュー.....	82
1.5.2.2.2 プレディクティブ/プログレッシブ	89
1.5.2.2.3 コールバック.....	94
1.5.2.3 着信時転送	96
1.5.2.3.1 着信時転送設定	97
1.5.2.3.2 着信時転送解除	100
1.5.3 通話操作	102
1.5.3.1 保留.....	103
1.5.3.2 転送.....	105
1.5.3.2.1 引継ぎ転送.....	106
1.5.3.2.2 無条件転送.....	113
1.5.3.3 会議通話	117
1.5.3.3.1 参加者の追加.....	118
1.5.3.3.2 参加者の削除	122
1.5.3.4 DTMF 送信.....	124
1.5.3.5 音量調整	125
1.5.3.6 通話終了	126
1.5.3.6.1 通話の終了.....	127
1.5.3.6.2 通話の完了.....	128
1.5.3.7 モニタリング/コーチング.....	129
1.5.3.7.1 実施予約	130
1.5.3.7.2 実施予約の停止	134
1.5.3.7.3 通話中開始.....	136
1.5.3.7.4 モニタリング中の操作	139
1.5.3.7.5 コーチング通話の操作	141
1.5.4 電話帳	144
1.5.4.1 電話帳登録	147

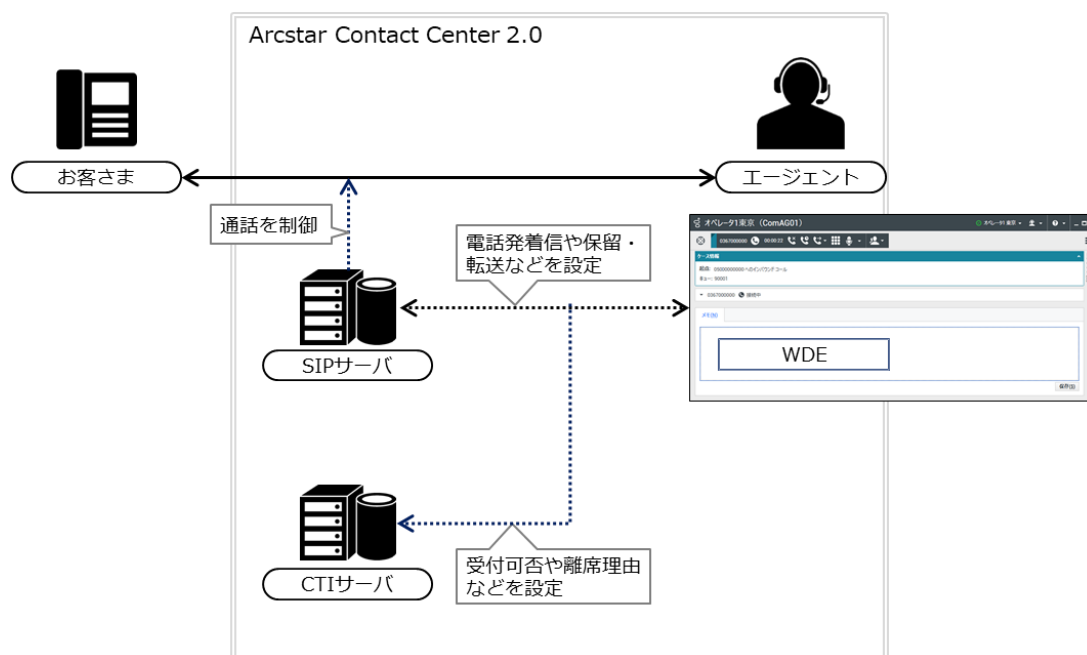
1.5.4.2 電話帳検索	151
1.5.4.2.1 クイック検索	152
1.5.4.2.2 高度な検索	157
1.5.4.3 電話帳変更	163
1.5.4.3.1 電話帳登録情報の変更	164
1.5.4.3.2 電話帳登録情報のマージ	167
1.5.4.3.3 電話帳登録情報のマージを元に戻す	174
1.5.4.4 電話帳削除	178
1.5.5 お気に入り	182
1.5.5.1 お気に入り登録	184
1.5.5.1.1 新規登録	185
1.5.5.1.2 電話帳登録情報から登録	187
1.5.5.1.3 履歴から登録	189
1.5.5.2 お気に入り検索	191
1.5.5.3 お気に入り変更	192
1.5.5.4 お気に入り削除	194
1.5.6 通話履歴	195
1.5.6.1 クイック検索	196
1.5.6.2 マイ履歴	198
1.5.6.2.1 クイック検索	202
1.5.6.2.2 高度な検索	205
1.5.6.2.3 コンタクトへの反映	209
1.5.7 エージェント設定	215
1.5.7.1 ウィンドウ表示設定	216
1.5.7.2 デフォルトキュー着信設定	217
1.5.7.3 テーマ設定	218
1.5.7.4 終了	219
1.5.8 ヘルプ表示	220
1.5.8.1 ヘルプ	221
1.5.8.2 バージョン情報	222
1.5.9 CRM 連携	223
1.5.9.1 外線着信	224
1.5.9.2 アウトバウンドキャンペーンによる外線発信	225

1.5.10 Click to Dial 機能	226
1.6 メッセージ	228
2. よくあるご質問	235
2.1 サービスについて知りたい	235
2.2 故障かなと思ったら	236
3. お問い合わせ	238
3.1 お問い合わせ先一覧	238
3.2 お問い合わせ用フォーム	239
4. 用語集	240
5. (参考) IP Voice 発信不可番号一覧	243

1. Workspace Desktop Edition

クライアント PC へインストールして利用する「Workspace Desktop Edition（ワークスペースデスクトップエディション）」を提供しています。（以降、本マニュアルでは Workspace Desktop Edition を「WDE（ダブルディーイー）」と記載します。）

WDE を利用することで、着信への応答/発信/通話履歴の確認などの電話としての機能に加えて、受付可否当のステータス変更/離席時の理由設定などの CTI 機能を利用することが可能です。



WDE 以外のソフトフォン/CTI クライアントを利用する場合について

本マニュアルに記載の設定や動作は、Arcstar Contact Center 2.0 として提供する WDE を利用した場合の仕様となります。WDE 以外の 3rd パーティ製ソフトフォンまたは CTI クライアントを利用する場合は、ソフトウェア提供元に動作仕様をご確認ください。

1.1 WDE の概要

1.1.1 機能と権限

WDE で利用できる機能と概要は以下のとおりです。

[凡例 ●：権限あり 空欄：権限なし]

項目		概要	アカウント権限				参照先
			構築用管理者	テナント管理者	スーパーバイザ	エージェント	
ログイン/ログアウト							
	WDE へのログイン	WDE にログインする			●	●	P.17
	WDE からのログアウト	WDE からログアウトする			●	●	P.24
操作詳細							
	電話発信	内線/外線へ発信する			●	●	P.48
	電話着信	着信した通話に応答する			●	●	P.78
	通話操作	通話を保留/転送/会議通話する DTMF を送信する 通話音量を設定する			●	●	P.102
		モニタリング/コーチングする			●		P.129
		電話帳	電話帳を設定する			●	●
	お気に入り	お気に入りを設定する			●	●	P.182
	通話履歴	通話履歴を参照する			●	●	P.195
	エージェント設定	WDE の表示方法/テーマを設定する			●	●	P.215
	ヘルプ表示	製品ヘルプを表示する			●	●	P.220
	CRM 連携	CRM 連携機能を設定する			●	●	P.223
	Click to Dial 機能	Click to Dial 機能を設定する			●	●	P.226

アカウント権限の設定について

- アカウント権限に対応する機能の設定および参照可否を契約者が変更することはできません。

1.2 ログイン/ログアウト

ツールの利用に際しては以下の推奨スペックを満たすクライアント PC を用意してください。条件を満たさない場合、正常に動作しないことがありますので、ご注意ください。

項目		スペック	備考
CPU		Core i5 2.6GHz 以上	• 物理コアが 2 コア以上であること
メモリ		4GB 以上	
OS		Windows 10 64bit Windows 11 64bit	• 対応エディション Home/Pro/Enterprise
HDD	Workspace Desktop Edition	60MB	• インストール直後の HDD 使用容量目安 • ログ出力やテンプレート保存などにより使用容量が増加する可能性がある
	CCPulse+	60MB	
	Interaction Routing Designer	30MB	
ブラウザ		Google Chrome 51 以上 Edge(Chromium 版)	
画面解像度	SpeechMiner 利用あり	1,280 x 1,024 以上	
	SpeechMiner 利用なし	1,280 x 768 以上	

Windows 10 の EOL について

- 2025 年 10 月 14 日にマイクロソフト社の Windows 10 サポートが終了いたします。2025 年 10 月 15 日以降 Windows 10 端末をご利用いただく場合、各種お問合せに対して弊社ノウハウを活かした対応はさせていただきますが、マイクロソフト社および基盤ソフトベンダへの問合せができないことから回答はお約束できない状況となります。

クライアント PC の推奨スペックについて

- インストール済みの他のアプリケーションや常駐アプリケーション等の状況によって、推奨スペックを満たしていても正常に動作しない場合もありますので、予めご了承ください。
- OS/ブラウザについては、日本語版でのみ動作確認を行っています。
- 上記に記載のない OS/ブラウザは動作保証およびサポートの対象外となります。

専用アプリケーションの提供バージョンと対応 OS の詳細は以下のとおりです。

[凡例 ● : 対応 空欄 : 非対応]

専用アプリケーション		提供バージョン	Windows 10	Windows11
			64bit	64bit
Workspace Desktop Edition				
	ソフトフォン機能利用版	8.5.153.05	●	●
	ソフトフォン機能 GenesysSoftphone	9.0.020.10		●
	ハードフォン利用版利用版	8.5.153.05	●	●
CCPulse+				
	64bit 版 本体	8.1.100.73	●	●
	64bit 版 言語パック	8.1.100.07	●	●
Interaction Routing Designer				
	64bit 版 本体	8.1.400.49	●	●
	64bit 版 言語パック	8.1.400.06	●	●

バージョン表記について

- ・アプリケーション本体と言語パックのマイナーバージョンは異なる管理体系のため完全には一致しません。

Workspace Desktop Edition の利用には、OS のバージョンに応じて Microsoft 社提供の追加モジュールをインストールする必要があります。

[凡例 ● : 必要 ○ : 追加インストールは不要だが無効化している場合は有効化が必要]

Workspace Desktop Edition の利用に必要な追加モジュール	Windows 10	Windows 11
	64bit	64bit
.NET Framework 4.5 以上	○	○

Windows 10/11 の.NET Framework について

- ・ Windows 10/11 には.NET Framework 4.6 以上が標準でインストール/有効化されています。
- ・ 有効化は明示的に機能を無効化している場合のみ必要です。

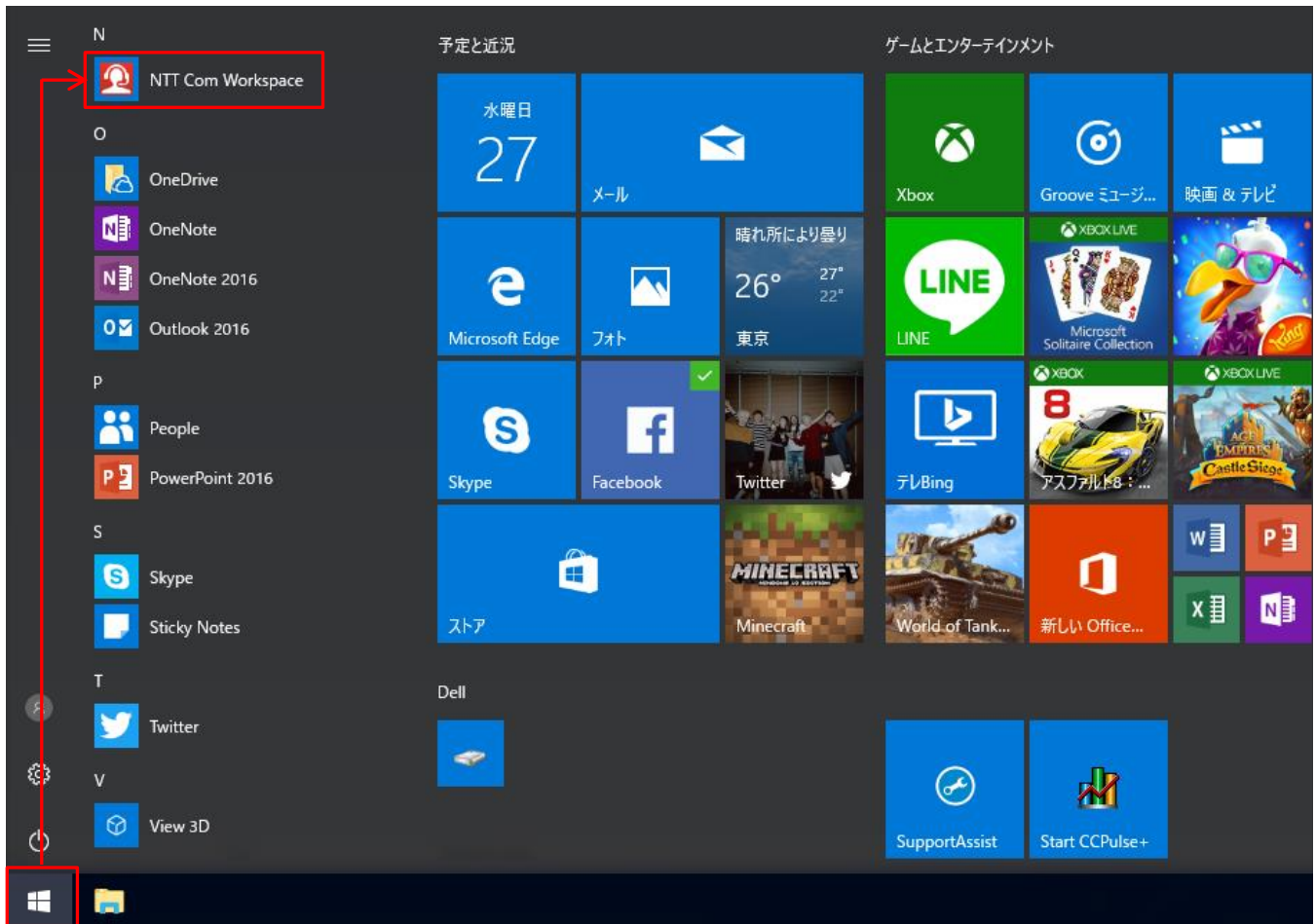
1.2.1 初回設定

WDE の初回設定について

- DR オプション未契約者は、ユーザーズマニュアル「初期設定編」の「5.1.3.1 DR オプション未契約時」を実施してください。
- DR オプション契約者は、ユーザーズマニュアル「初期設定編」の「5.1.3.2 DR オプション契約時」を実施してください。
- 本手順による初回設定は、NTT ドコモビジネスから依頼のあった場合のみ実施してください。DR オプション未契約者・契約者が、NTT ドコモビジネスからの依頼なく本手順による設定を行って利用した場合には、動作保証の対象外となりますので注意してください。

NTT ドコモビジネスから依頼のあった場合において、初めて WDE を利用する際には、次頁以降の手順に従って設定を行ってください。

(1) スタートメニューから[NTT Com Workspace]を選択します。画面は Windows 10 バージョン 1709 の場合となります。



ハードフォン利用の場合について

- [Genesys Solutions]→[Workspace Desktop Edition]の順に選択してください。

その他の OS の場合について

クライアント PC の OS に応じてスタートメニューから以下の手順で起動してください。

- Windows 10 バージョン 1706 以前

ソフトフォン機能利用 : [すべてのアプリ]→[NTT Com Workspace]の順に選択

ハードフォン利用 : [すべてのアプリ]→[Genesys Solutions]→[Workspace Desktop Edition]の順に選択

(2) ソフトフォンが起動します。アプリケーション名/ホスト名/ポートの各設定を確認します。

GENESYS
Workspace
Desktop Edition 8.5.128.07

ユーザー名

パスワード

☐ 最近のプレイス 10001 を使用してログイン(L)

日本語 (日本)

アプリケーション名→ WDE853

ホスト名→ J1_WDE

ポート→ ポート

詳細非表示

ログイン(L) キャンセル(C)

© 2009-2018 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. Genesys スイート アプリケーションは米国および外国特許によって保護されています。

Windows 10 用

アプリケーション名		メイン拠点	WDE853	
		DR 拠点	WDE853_J2	・ DR オプション契約者のみ、かつ NTT ドコモビジネスから依頼のあった場合のみ利用可
ホスト名	メイン拠点	ホスト 1	j1-pap01-0	・ 通常は「ホスト 1」の値を設定
		ホスト 2	j1-pap01-1	・ 「ホスト 2」は「ホスト 1」の故障時などに利用
	DR 拠点	ホスト 1	j2-pap01-0	・ DR オプション契約者のみ、かつ NTT ドコモビジネスから依頼のあった場合のみ利用可
		ホスト 2	j2-pap01-1	
ポート			7001	

Windows 11 用

アプリケーション名		メイン拠点	WDE4	
		DR 拠点	WDE4_J2	・ DR オプション契約者のみ、かつ NTT ドコモビジネスから依頼のあった場合のみ利用可
ホスト名	メイン拠点	ホスト 1	j1-pap01-0	・ 通常は「ホスト 1」の値を設定
		ホスト 2	j1-pap01-1	・ 「ホスト 2」は「ホスト 1」の故障時などに利用
	DR 拠点	ホスト 1	j2-pap01-0	・ DR オプション契約者のみ、かつ NTT ドコモビジネスから依頼のあった場合のみ利用可
		ホスト 2	j2-pap01-1	
ポート			7001	

設定項目の表示について

- [アプリケーション名]/[ホスト名]/[ポート]の設定が表示されていない場合は、[詳細]を選択してください。

GENESYS
Workspace
Desktop Edition 8.5.128.07

ユーザー名
パスワード
日本語 (日本)

詳細

ログイン(L) キャンセル(C)

© 2009-2018 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. Genesys スイート アプリケーションは米国および外国特許によって保護されています。

設定が入力できない状態について

- [アプリケーション名]/[ホスト名]/[ポート]の設定が入力できない状態の場合は、自動切り替え設定が実施されています。設定は不要となります。

GENESYS
Workspace
Desktop Edition 8.5.128.07

ユーザー名
パスワード
☐ 最近のプレイス 10001 を使用してログイン(L)
日本語 (日本)

WDE853_DR
J1_WDE
ポート

詳細非表示

ログイン(L) キャンセル(C)

© 2009-2018 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. Genesys スイート アプリケーションは米国および外国特許によって保護されています。

(3) 設定の入力が完了したら、次頁以降の手順に従ってログインを行ってください。

1.2.2 ログイン

(1) WDE を起動します。ユーザー名とパスワードを入力し、[ログイン]をクリックします。

ID・パスワード誤り/ID 無効/アカウントロックについて

- 入力されたユーザーID またはパスワードに誤りがある場合、入力されたユーザーID の状態がカスタムポータルで「無効」に設定されている場合、アカウント（ユーザーID）がロックされている場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。

入力誤りがある場合/「無効」設定の場合	アカウントがロックされている場合

- 20 分以内に 5 回パスワードの入力誤りがあるとアカウントがロックされます。アカウントロックから 30 分が経過すると自動的に解除されます。即時解除が必要な場合は、ユーザーズマニュアル「カスタムポータル編」を参照してください。（即時解除には構築用管理者の権限が必要です。）
- アカウントがロックされると同じユーザーID を利用するアプリケーションが利用できなくなります。
- ユーザーID の状態が「無効」に設定されている場合は、アカウントはロックされません。カスタムポータルからユーザーID の状態を「有効」に設定することで、WDE へのログインが可能となります。

(2) 内線番号（WDE 内ではプレイスと表記）の選択ダイアログが表示されます。使用する内線番号を入力します。

GENESYS[®]
Workspace
Desktop Edition 8.5.128.07

オペレータ1 東京 ようこそ

10001

☒ voice
キュー(Q): なし

ログイン アカウントの変更

OK(O) キャンセル(C)

© 2009-2018 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. Genesys スイート アプリケーションは米国および外国特許によって保護されています。

内線番号の入力について

- エージェント作成時に内線番号を設定している場合は、設定済の内線番号が表示されます。変更が必要な場合は、手動入力に変更してください。
- 入力候補表示に対応しています。以下の例では、10001～10010 まで内線番号が設定されている環境において、先頭の 1 を入力した場合の候補表示です。

GENESYS[®]
Workspace
Desktop Edition 8.5.128.07

オペレータ1 東京 ようこそ

1

10001
10002
10003
10004
10005
10006
10007

内線番号の重複について

- 入力した内線番号が既に他のエージェントで使用されている場合は、以下のエラーメッセージが表示されます。使用されていない内線番号を再入力して[OK]をクリックしてください。

ハードフォン利用について

- ハードフォンを利用する場合でも必ず WDE へログインしてください。WDE へログインしない状態でもハードフォンを利用して外線発信を行うことが可能ですが、ヒストリカルレポート/リアルタイムレポート/CDR レポートに正しく記録されない、通話録音ができない状態となります。
- ハードフォンを利用する場合は、使用するハードフォンに設定されている内線番号と同じ内線番号を設定してください。
- ハードフォンを利用する場合は、WDE へログインする前にハードフォンの電源が投入されており、内線番号が有効な状態となっている必要があります。
- ハードフォンを利用する際、ハードフォンで通話している内容がクライアント PC のスピーカーから聞こえてくる、通話を開始していないのに別の通話の内容がハードフォンのスピーカーから聞こえてくる、といった状況が発生する場合は、利用形態に合わせた適切なインストールが実施されていない可能性があります。ユーザーズマニュアル「初期設定編」を参照し、適切なインストールが実施されているか確認してください。

内線番号の入力省略について

- 2 回目以降のログイン時に[最後のプレイスを保持]にチェックを入れる事で、以降のログインにおいて内線番号入力を省略することが可能です。[詳細]を選択して設定を行います。1 回目ログインに成功していない環境においては、[最後のプレイスを保持]の設定は表示されません。

The image shows two screenshots of the Genesys Workspace Desktop Edition login interface. The left screenshot shows the initial login screen with fields for 'ユーザー名' (Username), 'パスワード' (Password), and a language dropdown set to '日本語 (日本)'. A red box highlights the '詳細' (Details) button. The right screenshot shows the detailed settings screen, where the '最近のプレイス 10001 を使用してログイン(L)' checkbox is highlighted with a red box. A red arrow points from the '詳細' button in the left screenshot to this checkbox in the right screenshot. Below the checkbox are fields for '日本語 (日本)', 'WDE853', 'J1_WDE', and 'ポート'. Both screens have 'ログイン(L)' and 'キャンセル(C)' buttons and a copyright notice at the bottom.

- [最後のプレイスを保持]を設定しても、前頁の画面は表示されます。ただし内線番号を手動で入力することはできません。
- [最後のプレイスを保持]に設定した内線番号で他のエージェントがログインしている場合は、以下のエラーメッセージが表示されユーザー名とパスワード入力画面に戻ります。[最後のプレイスを保持]のチェックを外して再度ログインを行うか、内線番号を使用しているエージェントがログアウトしてください。

The image shows a screenshot of the Genesys Workspace Desktop Edition login interface with an error message. At the top, a red banner displays the message: 'エージェント ComSV01 がプレイスをすでに使用しています' (Agent ComSV01 is already using the extension). Below this, the 'ユーザー名' field contains 'ComAG01' and the 'パスワード' field is masked with dots. The '最近のプレイス 10001 を使用してログイン(L)' checkbox is checked. The language dropdown is set to '日本語 (日本)'. The '詳細' button is visible. At the bottom are 'ログイン(L)' and 'キャンセル(C)' buttons and a copyright notice.

(3) デフォルトキューへの着信を受電する場合は、「キュー」から[default_queue_J1_SwitchSIP]を選択します。受電しない場合は[なし]を選択します。

DR 拠点へのログイン時について

- 「default_queue_J2_SwitchSIP」が表示されます。デフォルトキューへの受電有無に応じて選択してください。

デフォルトキューについて

- 故障等によりコールフローが使用できない状態となった場合や、着信できるエージェントがいない場合の設定がコールフロー上に定義されていない場合、通話はデフォルトキューと呼ばれる特殊なキューに着信します。デフォルトキューに着信した通話は、スキルやグループの設定に関係なく、[default_queue_J1_SwitchSIP]を選択したエージェントに対して無条件/無作為に分配されます。
- デフォルトキューに着信した通話を受電するエージェントが存在しない場合、発信者側にはシステム音声：積滞音に設定された音声再生されます。
- デフォルトキューへの着信を受電する/しないの設定は、ログイン後に変更することも可能です。ログイン後の変更は「1.5.7.2 デフォルトキュー着信設定」(P.217)を参照してください。

(4) [OK]をクリックします。



GENESYS[®]
Workspace
Desktop Edition 8.5.128.07

オペレータ1 東京 ようこそ

10001

☒ voice

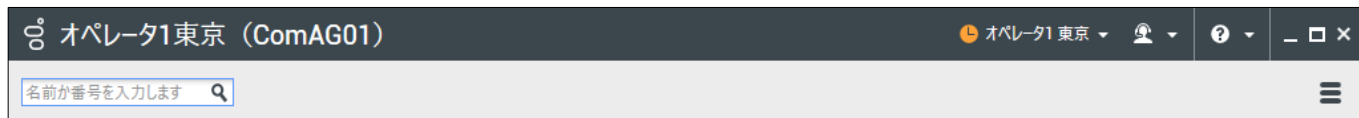
キュー(Q): なし

ログイン アカウントの変更

OK(O) キャンセル(C)

© 2009-2018 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. Genesys スイート アプリケーションは米国および外国特許によって保護されています。

(5) ログインが完了し、WDE が起動します。



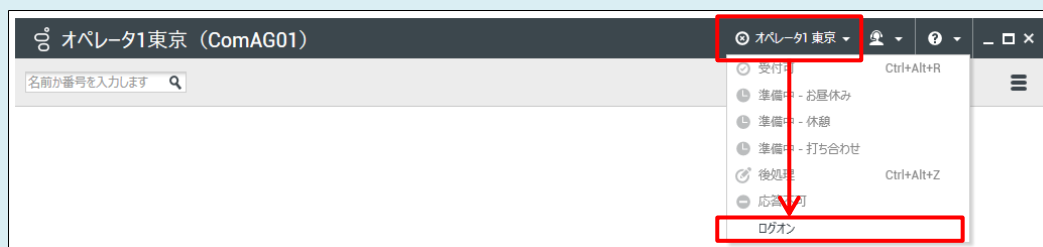
ハードフォン利用時のシステムメッセージ表示について

- ハードフォン利用時、ハードフォン専用権限ではないエージェント ID でログインすると、画面右下に「システム 重要 Workspace の SIP エンドポイントを開始できません。」と表示されますが、異常ではありません。ハードフォンの利用に支障はありませんので、あらかじめご了承ください。[閉じる]をクリックしてください。



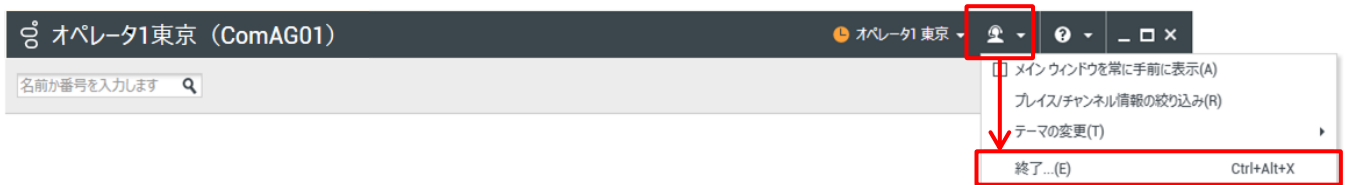
ログイン後のステータス変更について

- ログイン後しばらく経過すると、自動的に「準備中」のステータスに遷移します。ステータス遷移には時間がかかる場合があります。
- ログイン後すぐに発信または受電を行いたい場合は、[ステータスメニュー]から「ログオン」を選択することで「準備中」のステータスへ変更することが可能となりますが、クライアント PC 起動後の初回ログイン時などは時間がかかる場合があります。



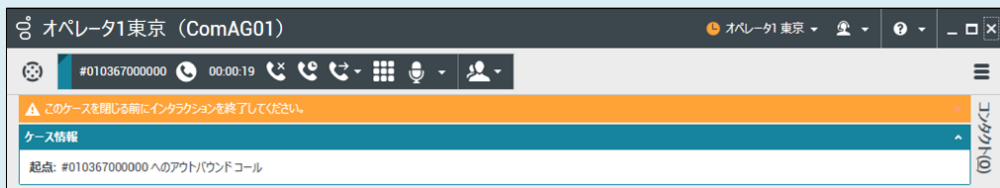
1.2.3 ログアウト

(1) ソフトフォンの[エージェント]をクリックし、[終了]を選択します。



通話中のログアウトについて

- 通話状態（モニタリング/コーチングを含む）の場合、以下の警告メッセージが表示されログアウトできません。通話終了後にログアウトしてください。



(2) 確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックしてソフトフォンを終了します。



1.3 画面説明

1.3.1 起動後

起動後に表示されるアプリケーション画面から、各機能を利用するためのメニューへアクセスすることが可能です。各メニューの利用方法の詳細は、記載のページを参照してください。



1.3.2 通話中（通常着信/発信/会議通話）

通話中は起動時の操作に加えて、通話に関する操作を行うためのメニューへアクセスすることが可能です。
各メニューの利用方法の詳細は記載のページを参照してください。

The screenshot shows the ComAG01 application interface during a call. The top bar displays the agent's name 'オペレータ1東京 (ComAG01)' and a status indicator. Below this, a call information bar shows the phone number '0367000000', the time '00:07:17', and call status icons. The main interface is divided into several sections: 'ケース情報' (Case Information) on the left, '通話情報' (Call Information) in the center, and 'メモ(N)' (Memo) at the bottom. A sidebar on the right contains a 'コンタクト(N)' (Contact) list. Red boxes and arrows highlight specific features and their corresponding documentation links.

[通話操作]
保留や転送など通話に関わる操作を行います。詳細は「1.5.3 通話操作」を参照してください。

[ケース情報]
着信時に取得したケース情報を表示します。

[アプリケーション操作/ワークスペース/コンタクト]
アプリケーションの操作/電話帳/履歴の設定および表示を行います。詳細は以下各章を参照してください。

操作	詳細
操作	: 「1.4.1 ステータスを変更する」 : 「1.5.7 エージェント設定」 : 「1.5.8 ヘルプ表示」
電話帳	: 「1.5.4 電話帳」
履歴	: 「1.5.6 通話履歴」

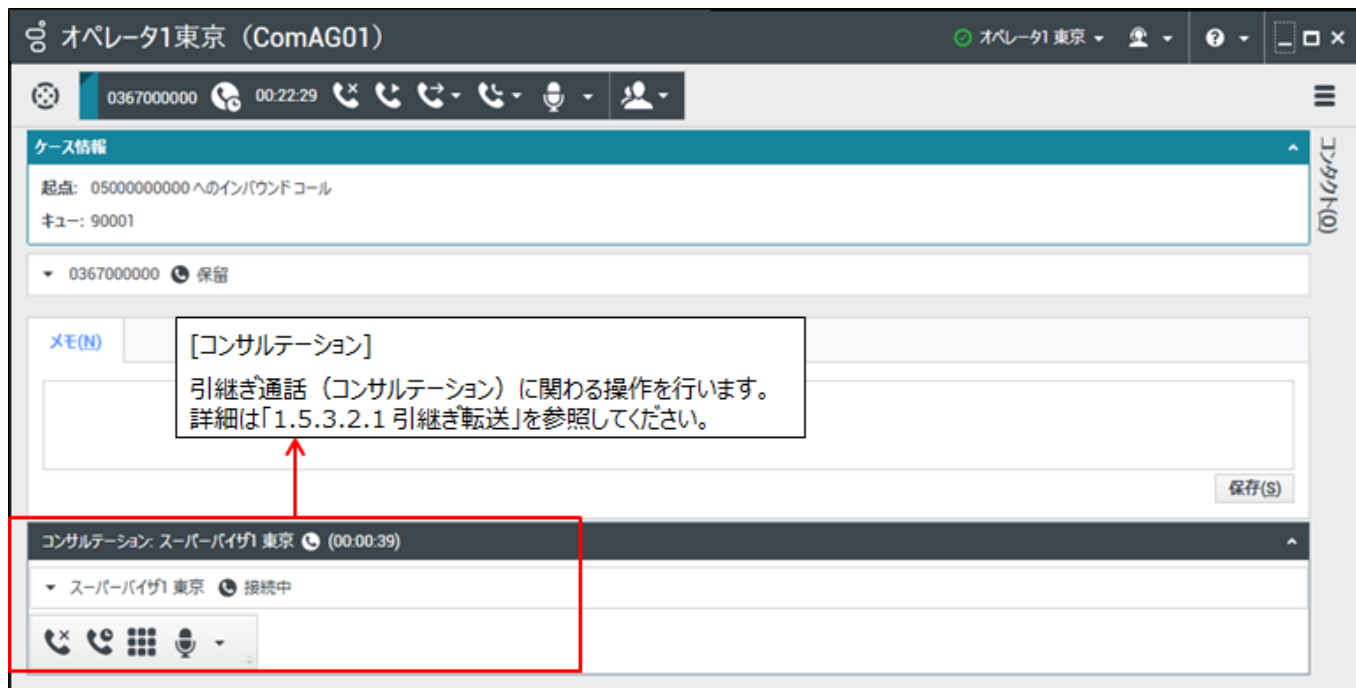
[通話情報]
接続中の通話に関する情報を表示します。会議通話の参加者はここに表示されます。

[メモ]
通話に関するメモを残します。詳細は「1.5.3.6.2 通話の完了」を参照してください。

保存(S)

1.3.3 通話中（引継ぎ通話）

転送中の引継ぎ通話（コンサルテーション）中は通話に関する操作を行うメニューに加えて、引継ぎ通話に関するメニューへアクセスすることが可能です。引継ぎ通話中のメニューの利用方法の詳細は記載のページを参照してください。



1.4 操作概要

WDE の基本的な利用方法についての概要です。詳細な利用方法については、「1.5 操作詳細」(P.47) を参照してください。

1.4.1 ステータスを変更する

Arcstar Contact Center 2.0 には 4 種類のエージェントステータスが設定されています。ステータスはエージェントが手動で操作することで変更が可能です。

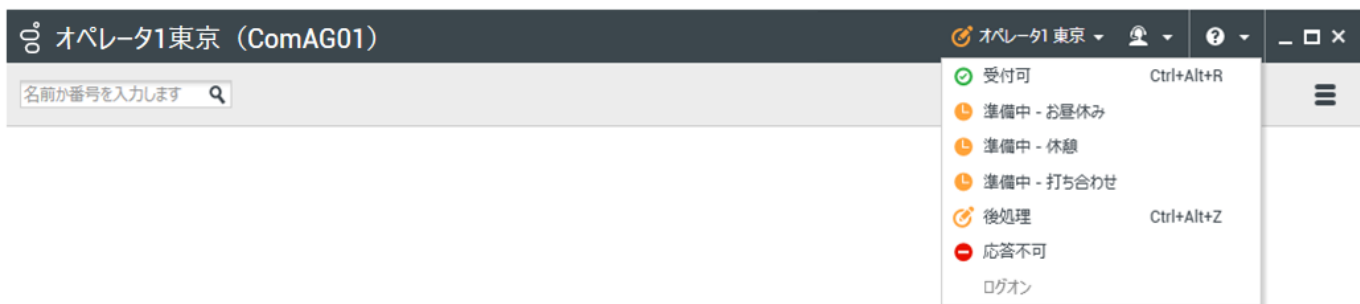
[凡例 ○ : 着信/発信できる × : 着信/発信できない]

ステータス	外線着信	内線着信	発信	備考
受付可	○	○	○	
準備中	×	○	○	<ul style="list-style-type: none">ログイン時に自動で選択されるログイン後は設定された離席理由を選択することも可能離席理由が設定されていない場合は、準備中のステータスは選択不可
後処理	×	○	○	<ul style="list-style-type: none">外線着信の通話完了後に自動で切り替わる
応答不可	×	×	○	

(1) WDE のステータスメニューをクリックします。



(2) 選択可能なステータスの一覧が表示されます。変更するステータスを選択すると、ステータスが反映されます。



(3) ステータスが変更されると、WDE のステータスメニュー表示がステータスに合わせたアイコン表示に変更されます。画面は[後処理]のステータスを[受付可]に変更した場合の例となります。



1.4.2 電話をかける（発信）

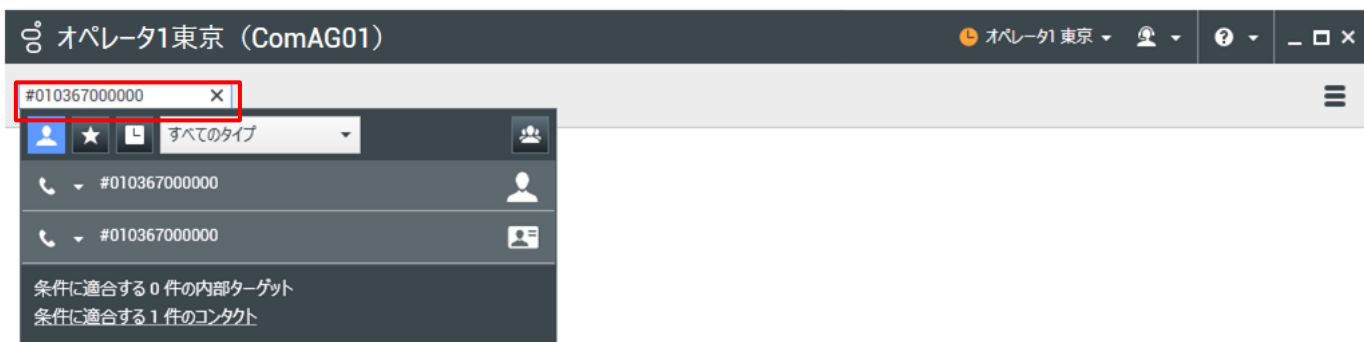
DR 拠点利用時のメイン拠点⇄DR 拠点間の通話・転送について

- 異なる拠点（クラウド基盤）にログインしているエージェント間での内線通話/インスタント転送/コンサルト転送/会議通話は、動作保証の対象となりませんので注意してください。
- 発信および着信動作は可能ですが、正常に通話ができない/レポートに正しく記録されない/通話が録音できないなどの事象が発生する場合があります。これらの事象が発生した場合でも原因調査には対応しかねますので了承いたします。

自局番号への発信について

- Arcstar Contact Center 2.0 用にご契約いただいた IPVoice の自局番号に対しては、原則発信できません。（コールフローによる外線転送を含みます）
- 番号非通知（184 付与）とした場合のみ、発信することができます。

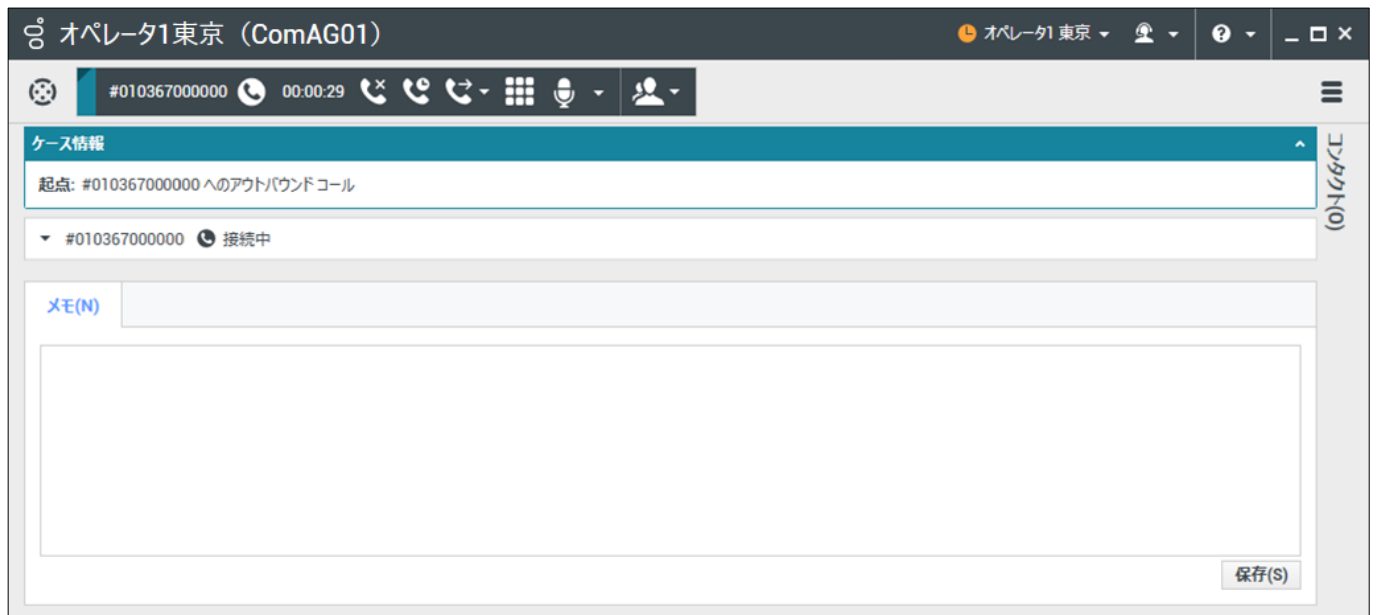
(1) WDE のクイック検索欄にプレフィックスを付与した発信先の電話番号を入力します。キーボードの [Enter] キーを押下すると発信が始まります。画面はプレフィックス「#01」を付与して「0367000000」に発信する場合の例となります。



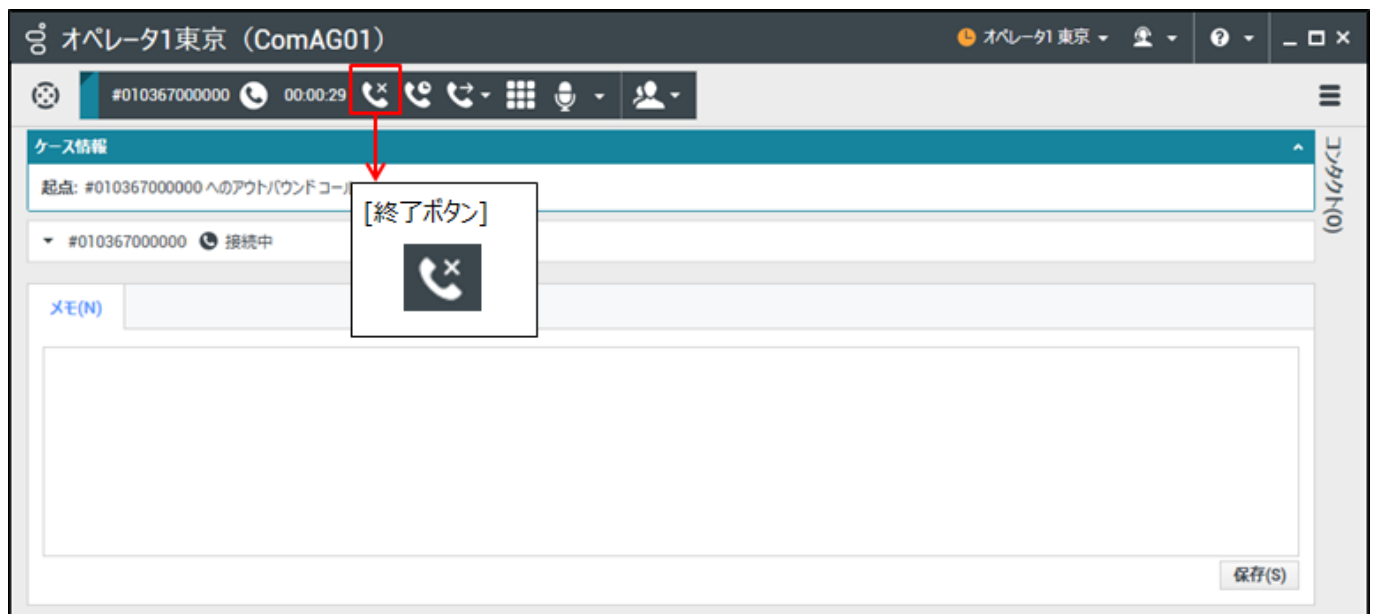
ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、「1.4.3 電話を受ける（着信）」(P.33)と同様にエージェントに着信します。エージェントの着信を受けると、入力した番号への発信が始まります。

(2) WDE の通話ウィンドウが表示され、通話が始まります。通話ウィンドウの機能詳細については、「1.5.3 通話操作」(P.102) を参照してください。



(3) エージェント側から通話を終了する場合は、[終了]をクリックします。お客様側が通話を切断した場合は、この画面は表示されず、(4)の表示となります。



(4) [完了]をクリックすると通話情報がクローズされます。



Windows 11 の Genesys Softphone で発信時に着信音が鳴る設定の無効化について

- Genesys Softphone の初期設定では、発信時に発信音が鳴る前に着信音が 1 秒ほど鳴る場合があります。Genesys Softphone 設定ファイル (Softphone.config) の以下部分を変更することで発信時の着信音を無効化できます。
- Genesys Softphone 設定ファイル (Softphone.config) をテキストエディタ (メモ帳など) で編集し、上書き保存した後に OS 再起動を実施して下さい。

■ Softphone.config のパス

C:\Program Files\GCTI\Genesys Softphone\ Softphone.config

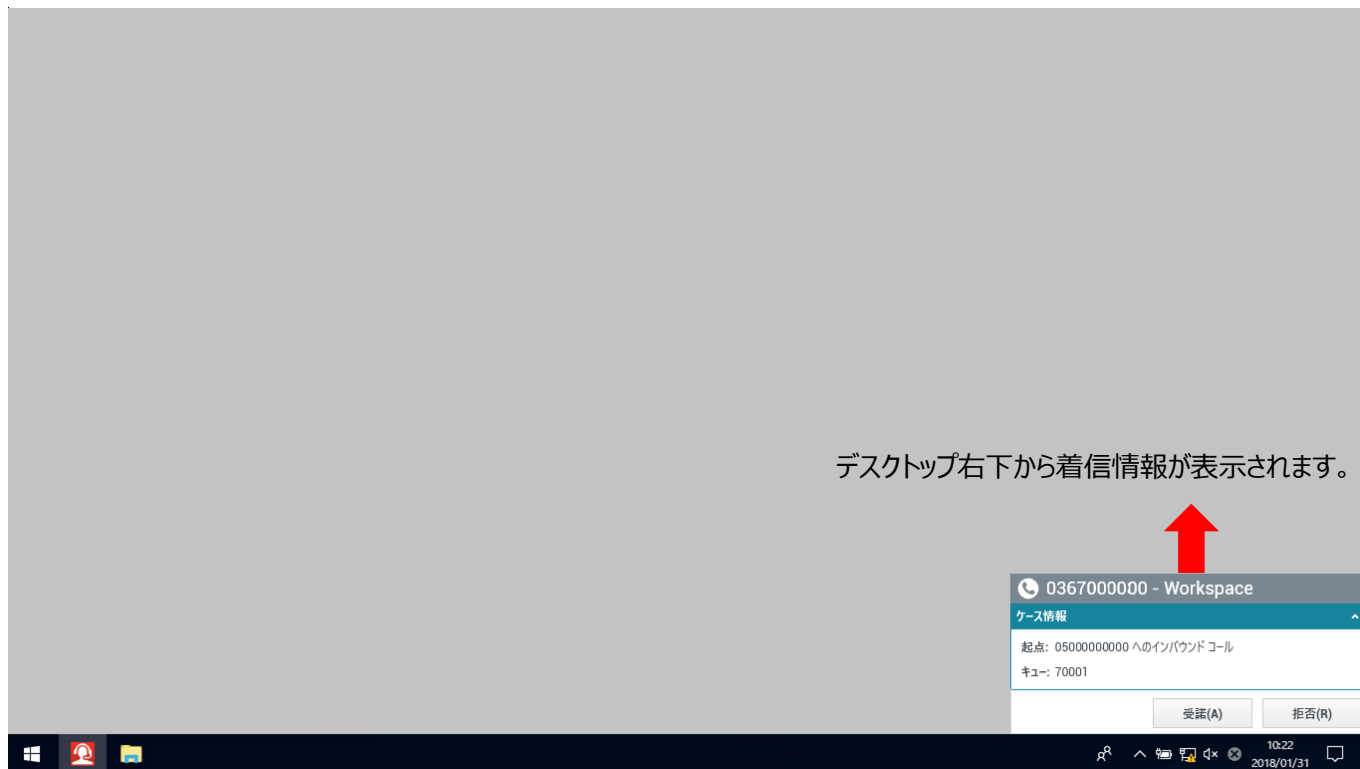
■ Softphone.config の変更箇所

変更前 <setting name="ringing_enabled" value="1"/>

変更後 <setting name="ringing_enabled" value="0"/>

1.4.3 電話を受ける（着信）

- (1) 電話が着信すると、着信音が鳴動し、クライアント PC のデスクトップ右下に電話着信の通知が表示されます。着信した通話の種類により、エージェントが対応可能な操作が異なります。



ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、ハードフォンの着信音も同時に鳴動します。

(2) [受諾]をクリックすると、WDE の通話画面が表示され、通話が開始されます。通話画面の機能詳細については、「1.5.3 通話操作」(P.102)を参照してください。

The screenshot displays the WDE call interface. At the top, the header shows 'オペレータ1東京 (ComAG01)' and a status bar with 'オペレータ1 東京' and various icons. Below the header, a toolbar contains icons for call functions. The main area is divided into sections: 'ケース情報' (Case Information) showing '起点: 050000000000 へのインバウンドコール' and 'キュー: 90001', and a 'メモ(N)' (Memo) section with a large text input area and a '保存(S)' (Save) button. A vertical sidebar on the right is labeled 'コンタクト(0)'.

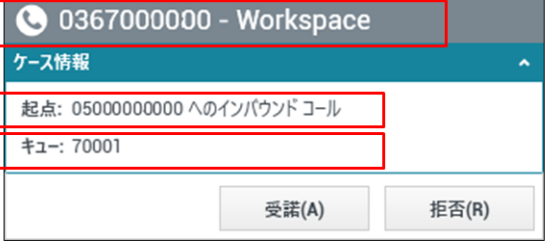
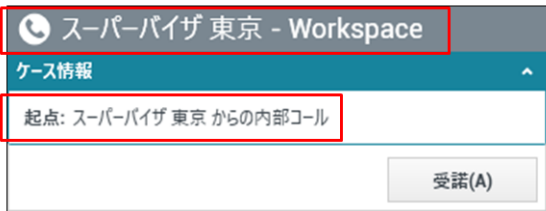
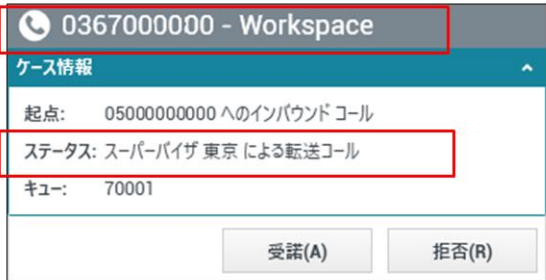
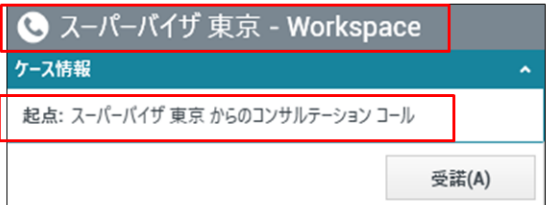
ハードフォン利用の場合について

- 「受話器を上げる」「スピーカーホンボタンを押す」等の操作により、[受諾]のクリックと同じ動作となります。
- ハードフォンで通話が開始されると、自動的に通話画面表示されます

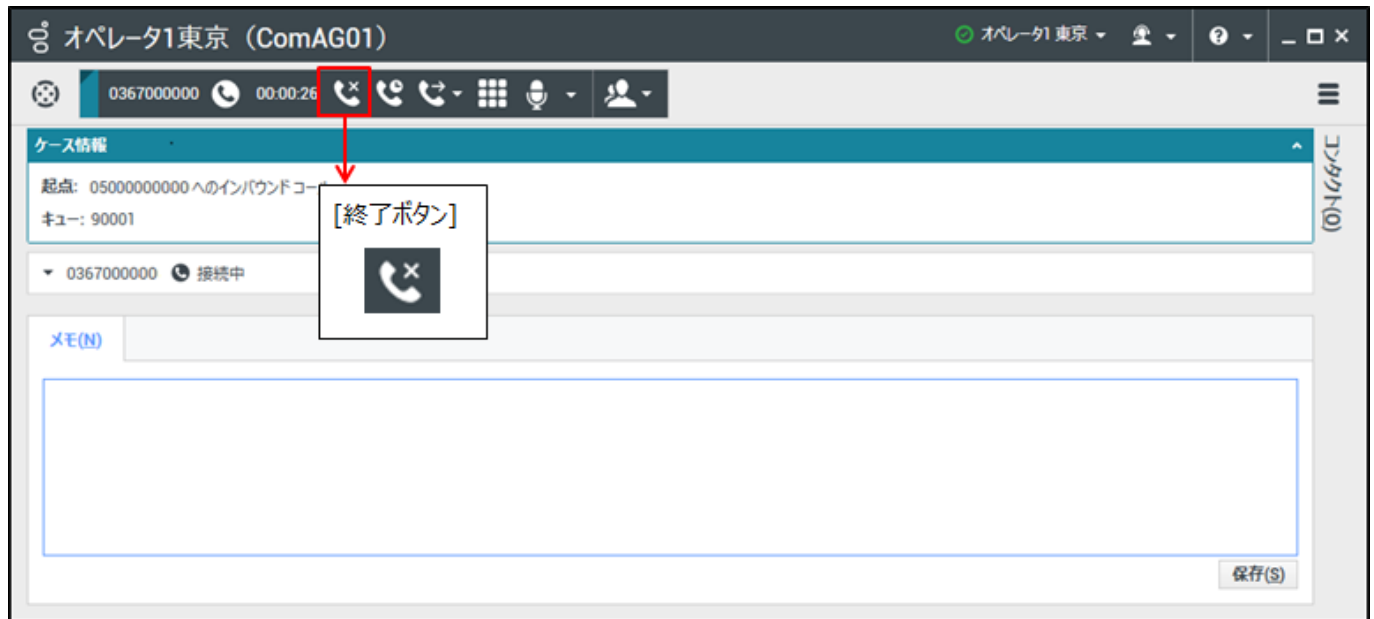
[拒否]した場合について

- [拒否]を選択した場合は、エージェントのステータスは「受付可」のまま変更されません。
- 外線着信の場合は、コールフローの設定に基づき、次に着信可能なエージェントへ着信します。着信可能なエージェントがない場合やコールフローに設定が行われていない場合、通話は切断されます。
- 転送通話（無条件転送）の場合は、通話は切断されます。

(3) 着信した電話の種類によって、デスクトップ右下に表示される着信通知の表示が異なります。内線着信の場合は、[拒否]ボタンは表示されません。

着信種別	着信通知（表示されている電話番号はダミー番号です。）
外線着信	<div> <div> <p>[発信者番号] 発信者の電話番号が表示されます。非通知/通知できない番号の場合は「Restricted」と表示されます。</p> <p>[起点] Arcstar Contact Center 2.0の着信番号が表示されます。フリーダイヤル/ナビダイヤルをご利用の場合でも、実番号が表示されます。</p> <p>[キュー] Arcstar Contact Center 2.0のルーティングポイント番号が表示されます。</p> </div> <div>  </div> </div>
内線着信	<div> <div> <p>[発信者番号/起点] 発信者番号/起点にはエージェント姓名が表示されます。</p> </div> <div>  </div> </div>
転送着信 (無条件転送)	<div> <div> <p>[発信者番号] 転送元の発信者の電話番号が表示されます。</p> <p>[ステータス] 転送元のエージェントの姓名が表示されます。</p> </div> <div>  </div> </div>
コンサルト着信 (引継ぎ転送)	<div> <div> <p>[発信者番号] 転送元のエージェントの姓名が表示されます。</p> <p>[起点] 転送元のエージェントの姓名が表示されます。</p> </div> <div>  </div> </div>

(4) エージェント側から通話を終了する場合は、[終了]をクリックします。お客様側が通話を切断した場合は、(5)の表示となります。

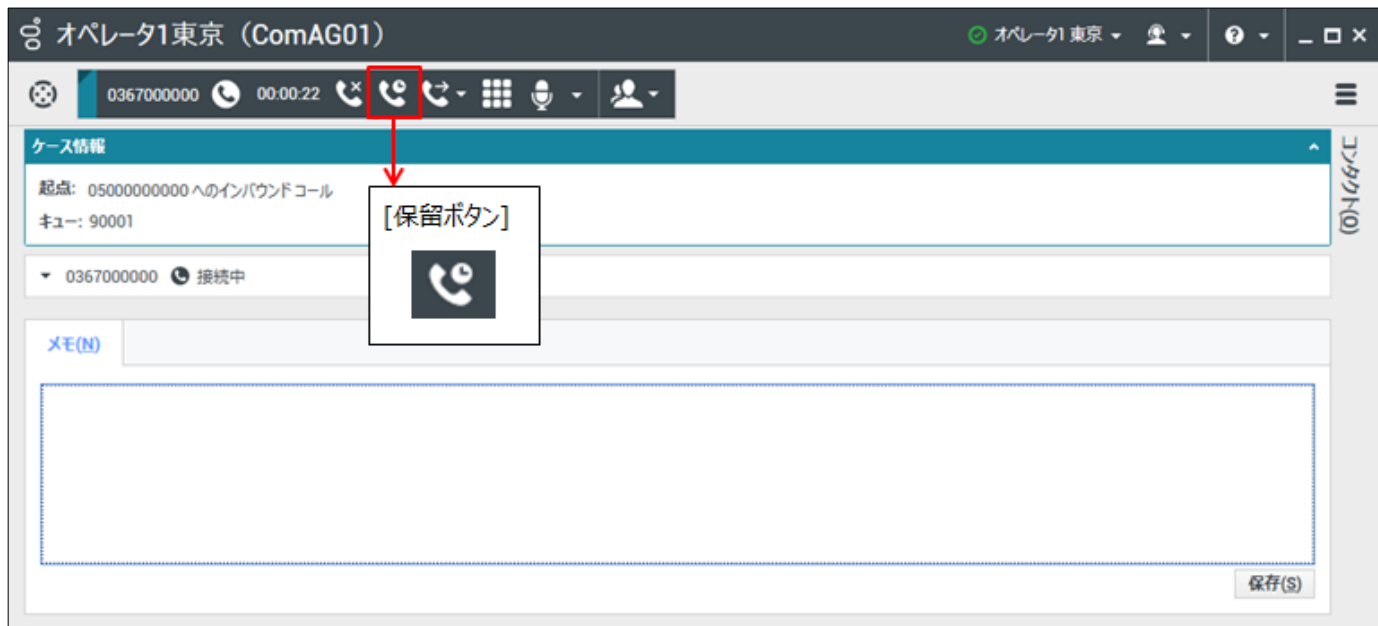


(5) [完了]をクリックすると通話情報がクローズされます。



1.4.4 通話を保留する

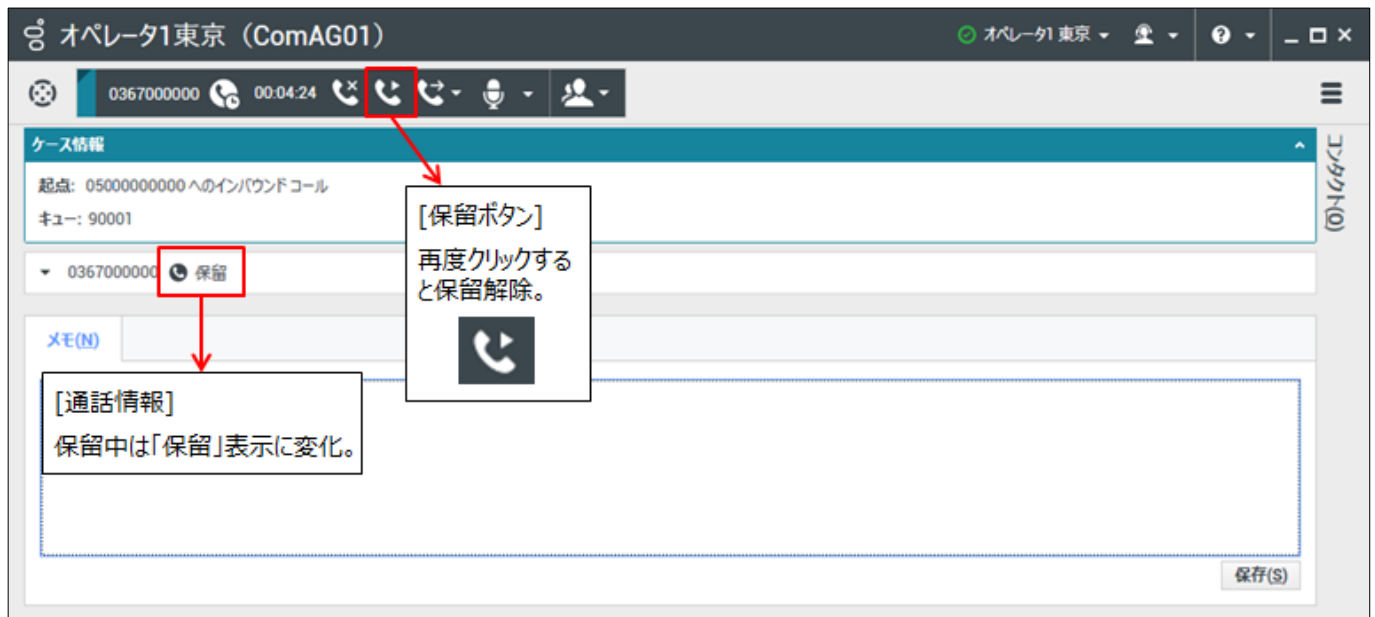
(1) 通話ウィンドウの保留ボタンをクリックします。通話が保留状態になります。



ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、ハードフォンの保留ボタン押下でも同様の動作となります。
- ハードフォンの機種によっては保留ボタンが機能しない場合があります。その場合は、上記の手順に従って WDE で保留を行ってください。

(2) 保留中は保留ボタンの表示/通話情報の表示が保留を示す状態に変化しています。保留状態を解除するには、再度保留ボタンをクリックします。



ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、ハードフォンの保留ボタン押下でも同様の動作となります。
- ハードフォンの機種によっては保留ボタンが機能しない場合があります。その場合は、上記の手順に従って WDE で保留解除を行ってください。

1.4.5 通話を転送する

DR 拠点利用時のメイン拠点⇄DR 拠点間の通話・転送について

- 異なる拠点（クラウド基盤）にログインしているエージェント間での内線通話/インスタント転送/コンサルト転送/会議通話は、動作保証の対象となりませんので注意してください。
- 発信および着信動作は可能ですが、正常に通話ができない/レポートに正しく記録されない/通話が録音できないなどの事象が発生する場合があります。これらの事象が発生した場合でも原因調査には対応しかねますので了承願います。

Arcstar Contact Center 2.0 では、転送前にエージェント間で引継ぎ通話を行ってから転送を行う引継ぎ転送と、通話を即時に転送する無条件転送の 2 つの転送を利用することが可能です。引継ぎ転送は WDE 上では「コンサルテーション」と表記されます。無条件転送は WDE 上では「インスタント転送」と表記されます。

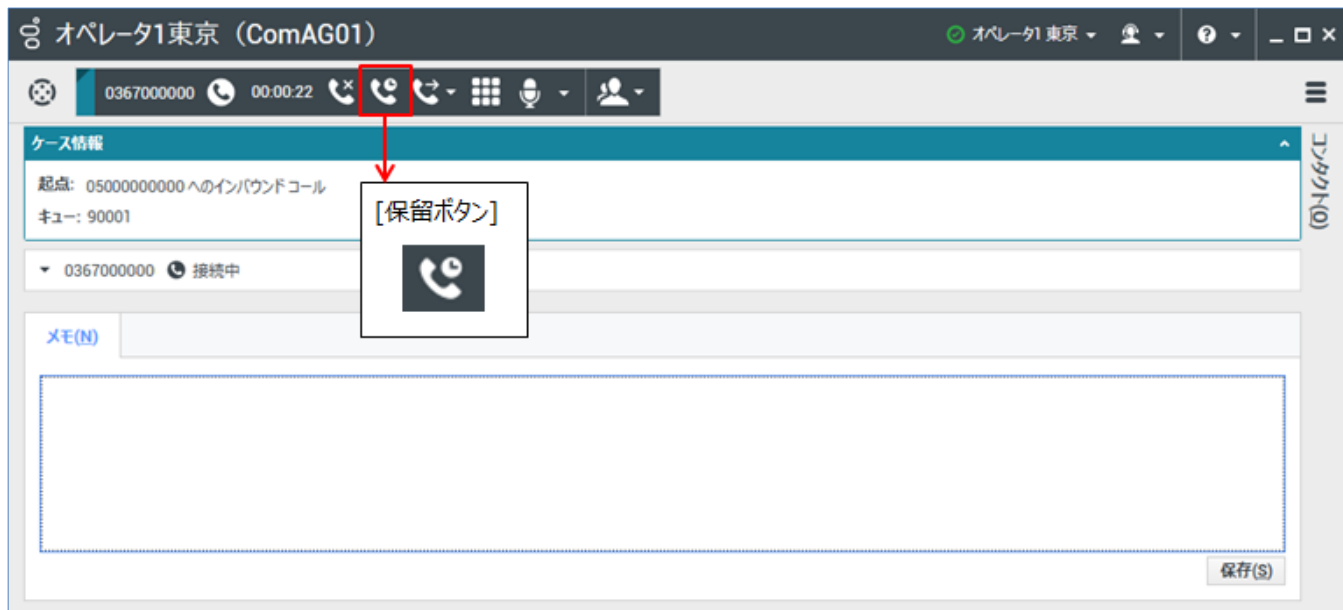
お客様の通話を受けたエージェント A がエージェント B に通話を転送する場合において、それぞれの転送動作の違いは以下のとおりです。

	引継ぎ転送	無条件転送
通話詳細	<p>The diagram illustrates the handover transfer process. A customer (お客様) initiates a call (発信) to Agent A (エージェントA). Agent A answers (着信) and provides a consultation (コンサルト) to Agent B (エージェントB). Agent B then takes over the call (引継ぎ通話) from Agent A, and the customer continues the conversation with Agent B. The call ends (終話) with Agent B.</p>	<p>The diagram illustrates the unconditional transfer process. A customer (お客様) initiates a call (発信) to Agent A (エージェントA). Agent A answers (着信) and transfers the call (転送) to Agent B (エージェントB). The call between Agent A and the customer ends (終話), and the customer continues the conversation with Agent B. The call ends (終話) with Agent B.</p>
備考	<ul style="list-style-type: none">引継ぎ通話により、転送先のエージェント B に転送前のお客様との通話内容を伝えることができる転送先が外線転送の場合、転送先が通話中/電話に出ない場合でもエージェント A はお客様との通話に戻ることができる	<ul style="list-style-type: none">転送先のエージェント B へ通話を転送した時点でエージェント A とお客様との通話は終話となる転送先が外線転送の場合、転送先が通話中の場合はお客様と転送先の電話は切断される。転送先が電話に出ない場合、お客様が電話を切ってしまう可能性がある転送前の保留は任意。保留せずに無条件転送することも可能

外線転送を行う場合においては、無条件転送により意図せずお客様との通話が切断されてしまう可能性がありますので、引継ぎ転送のご利用を推奨します。

1.4.5.1 引継ぎ転送する

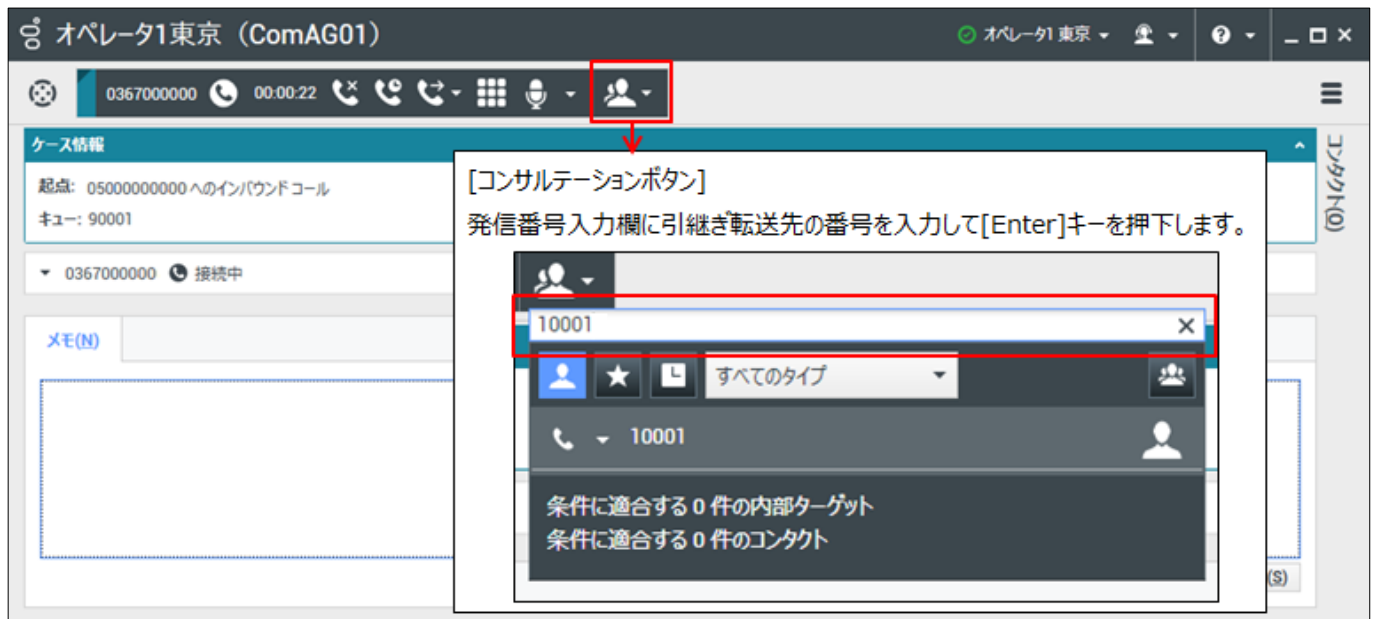
(1) 通話ウィンドウの保留ボタンをクリックします。通話が保留状態になります。



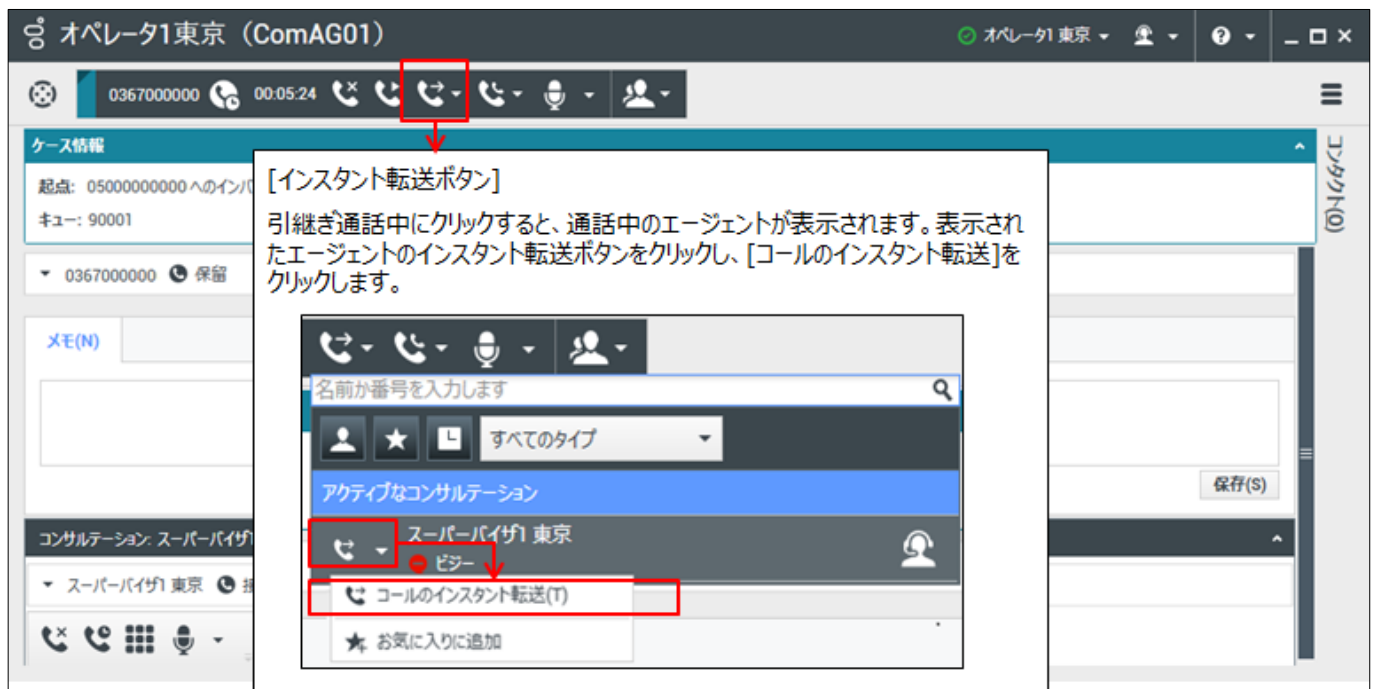
ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、ハードフォンの保留ボタン押下でも同様の動作となります。
- ハードフォンの機種によっては保留ボタンが機能しない場合があります。その場合は、上記の手順に従って WDE で保留を行ってください。

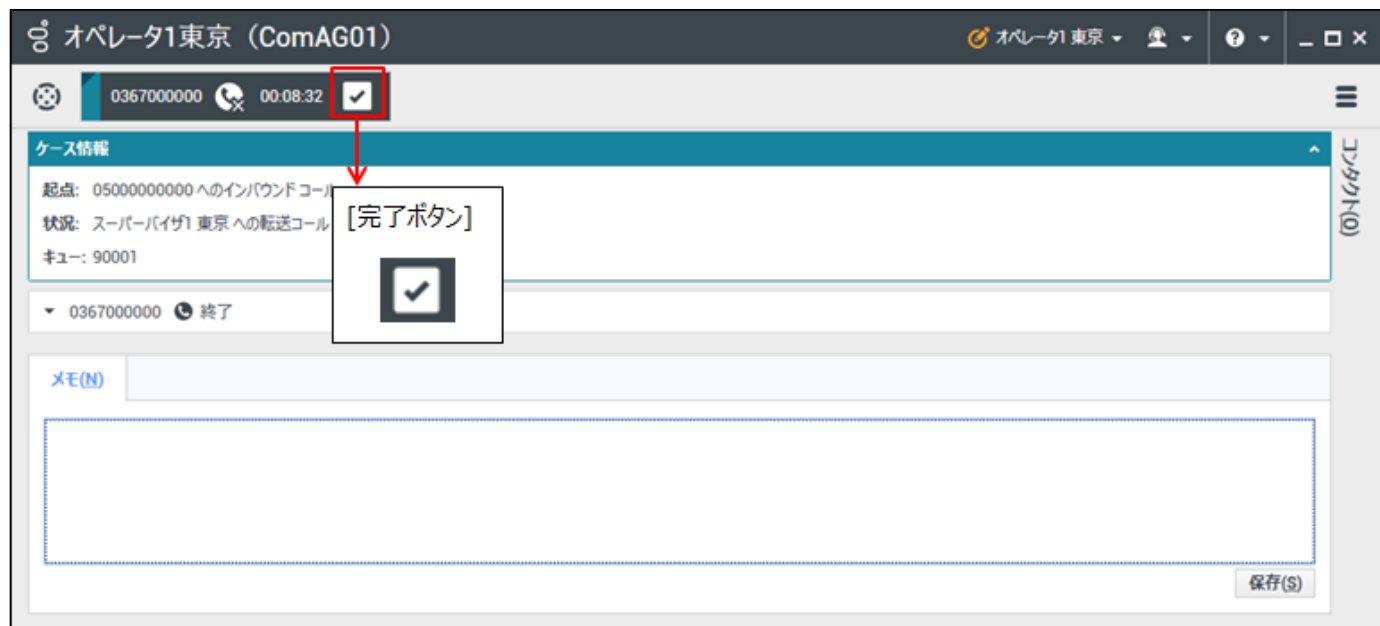
(2) [コンサルテーション]ボタンをクリックし、引継ぎ転送先の内線番号を入力します。キーボードの[Enter]キーを押下すると引継ぎ転送先への発信が始まります。



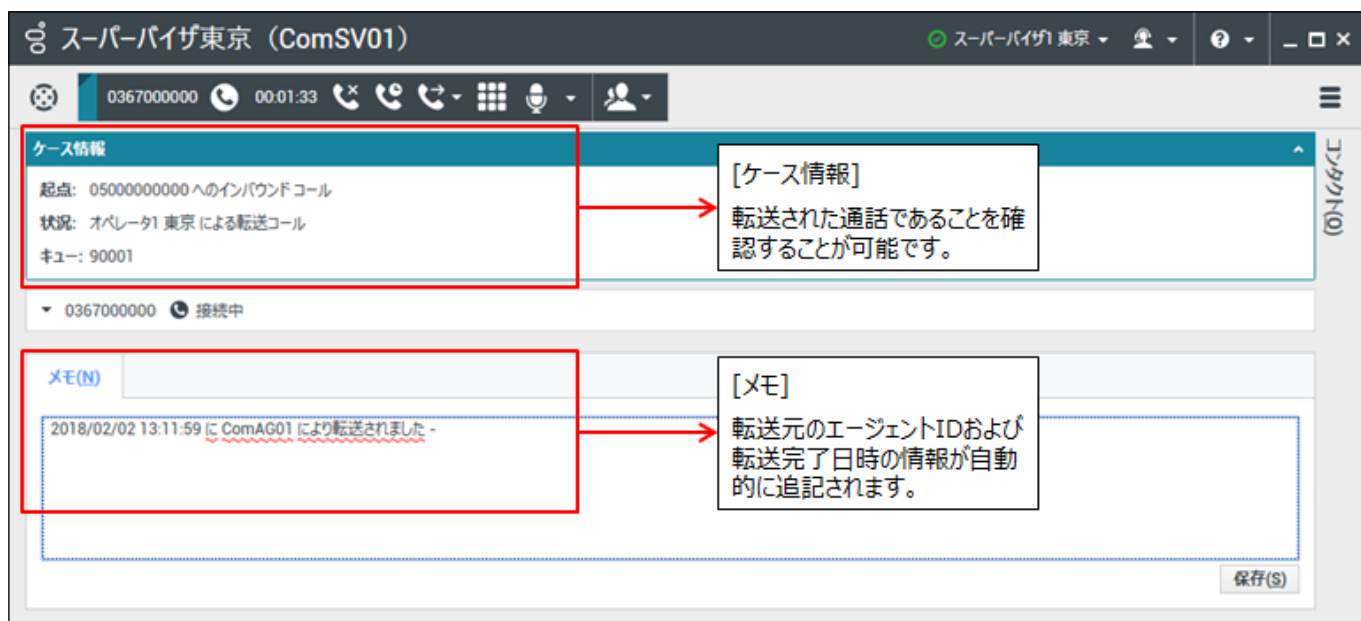
(3) 引継ぎ通話が完了したら、[インスタント転送]ボタンをクリックし、引継ぎ先へ転送します。



(4) 転送元のエージェントは[完了]ボタンで通話を完了します。

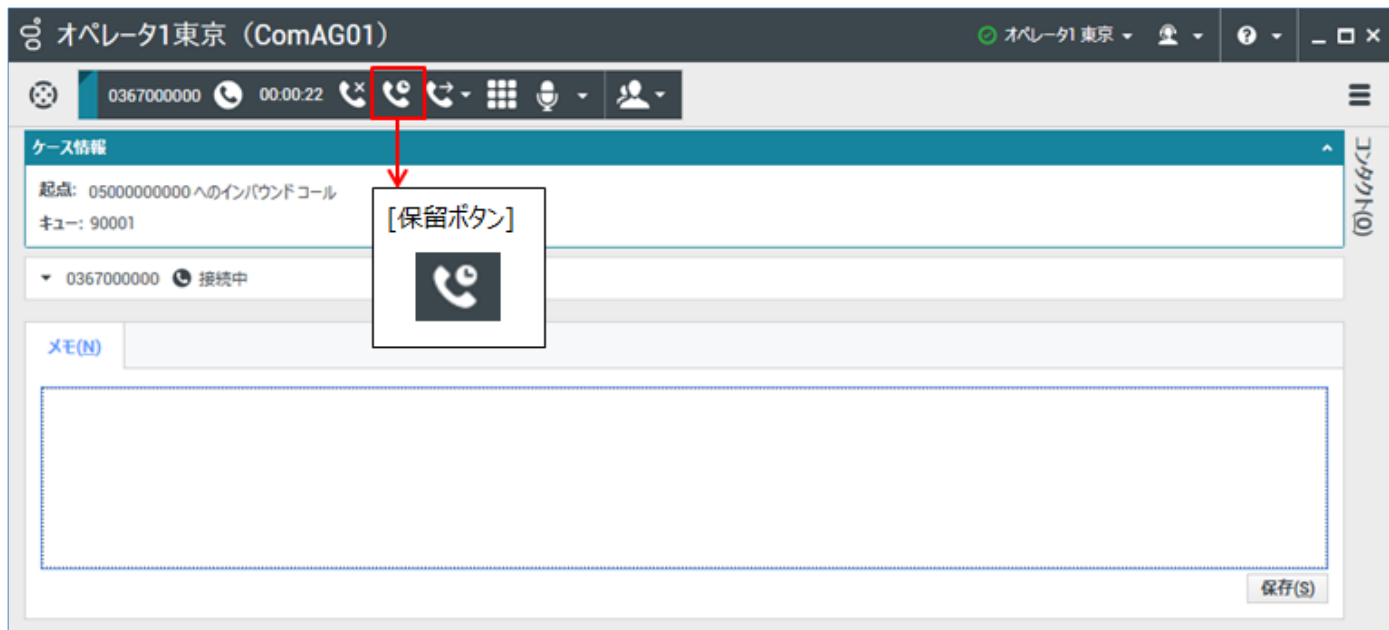


転送先が Arcstar Contact Center 2.0 のエージェントの場合は「ケース情報」で転送通話の情報を確認することが可能です。「メモ」には転送通話の情報が自動で追記されます。



1.4.5.2 無条件転送する

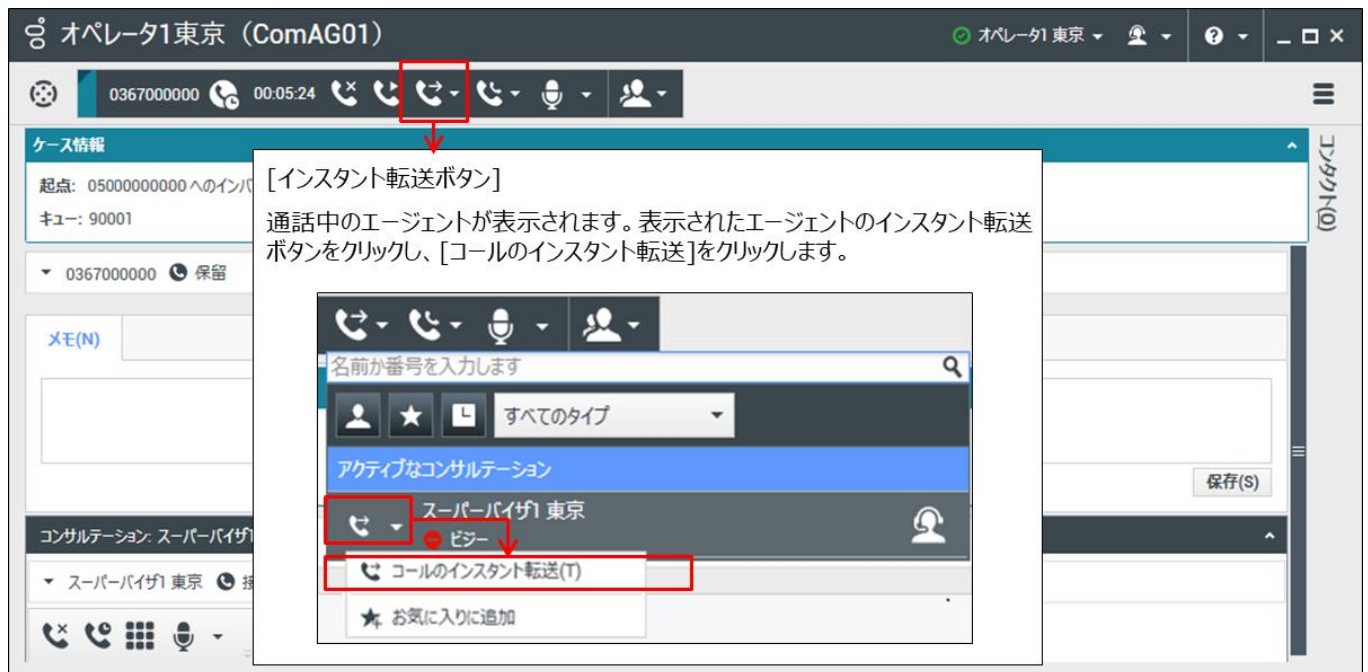
(1) 通話ウィンドウの保留ボタンをクリックします。通話が保留状態になります。



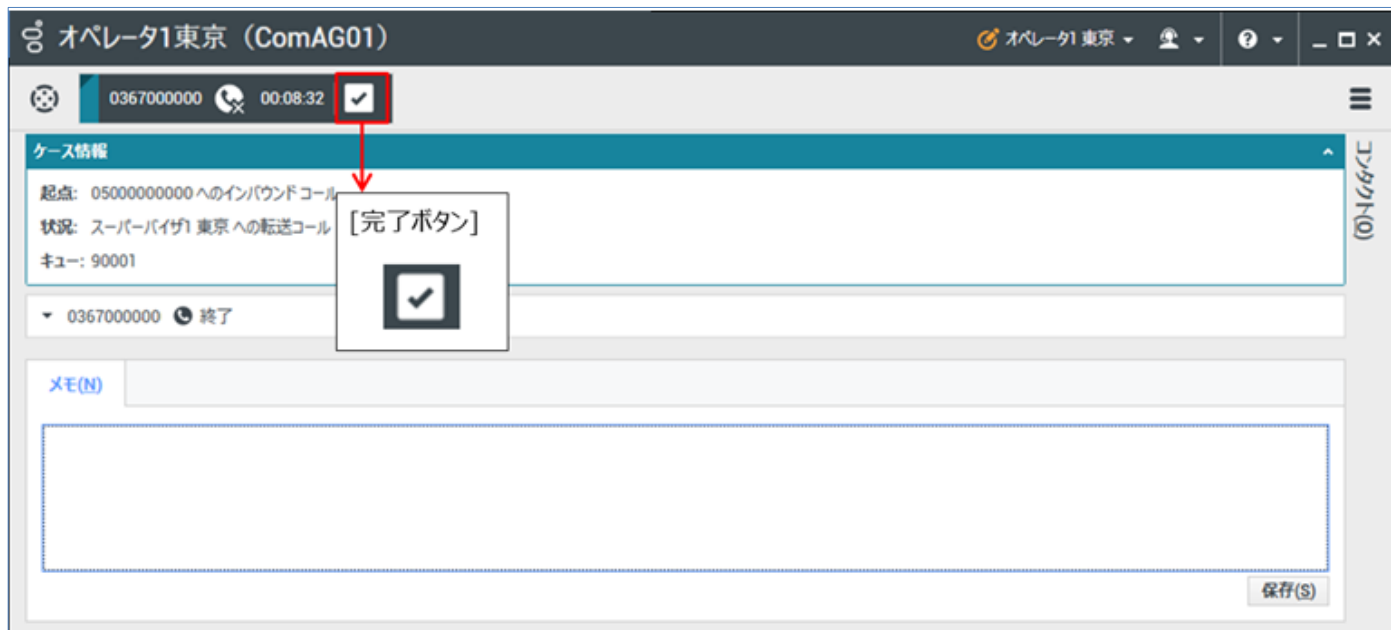
ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、ハードフォンの保留ボタン押下でも同様の動作となります。
- ハードフォンの機種によっては保留ボタンが機能しない場合があります。その場合は、上記の手順に従って WDE で保留を行ってください。

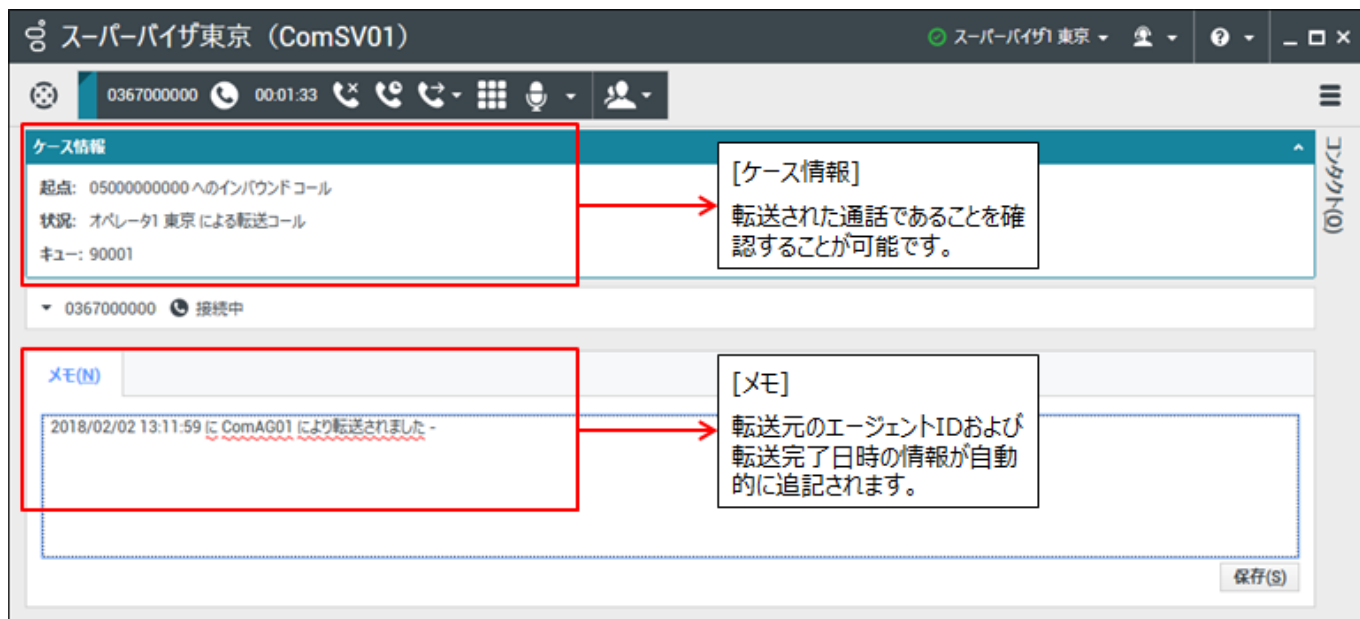
(2) [インスタント転送]ボタンをクリックし、無条件転送先の内線番号を入力します。キーボードの[Enter]キーを押下すると転送されます。



(3) 転送元のエージェントは即時通話終了の状態となります。[完了]ボタンで通話を完了します。



転送先が Arcstar Contact Center 2.0 のエージェントの場合は、「ケース情報」で転送通話の情報を確認することが可能です。「メモ」には転送通話の情報が自動で追記されます。転送先のエージェントが応答するまでの間、お客様側には呼出音が流れます。



1.5 操作詳細

WDE の詳細な利用方法です。基本的な利用方法の概要については、「1.4 操作概要」(P.28)を参照してください。

1.5.1 電話発信

WDE では以下のいずれかの方法で電話発信を行う事が可能です。

発信方法	概要	備考
番号入力	発信先の番号を直接入力して発信を行う。	
お気に入りから選択	予め登録されたお気に入りから発信を行う。	• お気に入りの登録方法は「1.5.5 お気に入り」(P.182)を参照
発着信履歴から選択	発着信の履歴から発信を行う。	• 外線からの着信履歴はプレフィックスが付与されないため発信不可
電話帳から選択	予め登録された電話帳から発信を行う。	• 電話帳の登録方法は「1.5.4 電話帳」(P.144)を参照
エージェント情報入力	エージェント ID/エージェント姓名/電話帳姓名を入力して発信を行う。	

DR 拠点利用時のメイン拠点⇔DR 拠点間の通話・転送について

- 異なる拠点（クラウド基盤）にログインしているエージェント間での内線通話/インスタント転送/コンサルト転送/会議通話は、動作保証の対象となりませんので注意してください。
- 発信および着信動作は可能ですが、正常に通話ができない/レポートに正しく記録されない/通話が録音できないなどの事象が発生する場合があります。これらの事象が発生した場合でも原因調査には対応しかねますので了承いたします。

自局番号への発信について

- Arcstar Contact Center 2.0 用にご契約いただいた IPVoice の自局番号に対しては、原則発信できません。（コールフローによる外線転送を含みます）
- 番号非通知（184 付与）とした場合のみ、発信することができます。

「内線番号」と「プレフィックス」の一致について

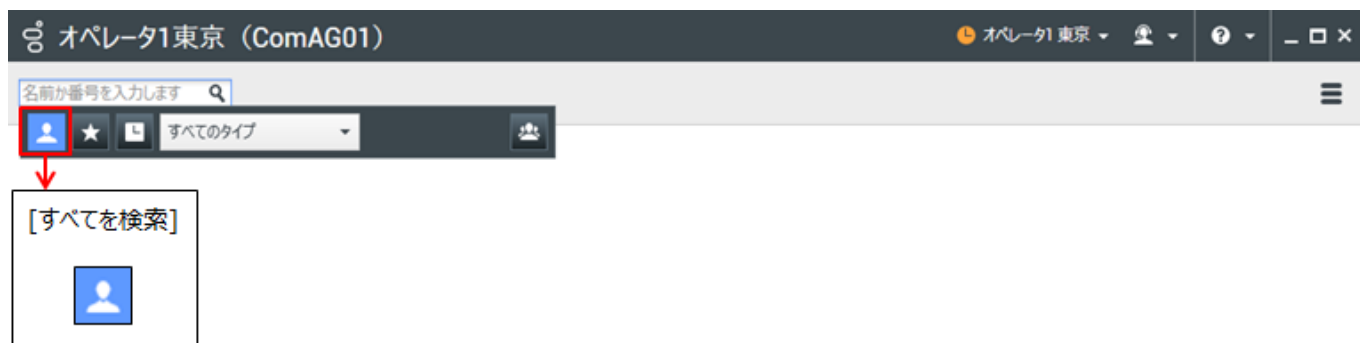
- プレフィックスと内線番号の識別は、最長一致（ロングストマッチ）となります。プレフィックス+発信先外線番号の冒頭部分と内線番号が一致する場合、発信先は内線番号となります。
（例）プレフィックス「10」+外線番号「03-0000-1111」へ発信したいが、内線番号「1003」が存在する場合
⇒「10-03-0000-1111」を入力しても発信先は内線番号「1003」と解釈される
- 前方一致する桁数が異なるプレフィックスを作成した場合、プレフィックス+外線番号が別のプレフィックスの一部、または全部と一致する場合、正常に発信できません。
（例）プレフィックス A を「10」、プレフィックス B を「1003」で作成し、プレフィックス A で「03-1111-2222」に発信した場合
⇒「10-03-1111-2222」を入力しても、プレフィックス「1003」を使用した発信と解釈される
- 上記の例のように発信に不都合が生じた場合は、プレフィックスまたは内線番号の変更を検討してください。

アウトバウンド機能（オプション）利用時の発信について

- アウトバウンド機能（オプション）を利用して電話発信を行う場合は、電話着信に準じる操作となります。詳細は「1.5.2.2 アウトバウンドキャンペーン」（P.81）を参照してください。

1.5.1.1 番号入力による発信

(1) 「クイック検索」の入力欄を選択すると、クイック検索メニューが表示されます。検索条件に[すべてを検索]が選択されている（アイコンが青色に変化している）ことを確認します。



(2) 発信したい番号を直接入力します。画面は「#010367000000」（プレフィックス[#01]、発信先番号に[0367000000]）を入力した場合の例となります。



番号入力について

- 「-」（半角ハイフン）を利用して入力することが可能です。上記の例では「#01-03-6700-0000」と入力しても、「#010367000000」を入力したことと同義となります。
- 外線発信において特番入力を行う場合は、プレフィックスと発信先の間に入力してください。上記の例で発信番号非通知（184）を入力する場合は以下のとおりとなります。

#01-184-03-6700-0000

入力した番号が電話帳の「Phone Number」に登録されている内容と前方一致または完全一致する場合、電話帳の検索結果も合わせて表示されます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

#010367000000

すべてのタイプ

#010367000000

#010367000000

条件に適合する 0 件の内部ターゲット

条件に適合する 1 件のコンタクト

[電話帳検索結果]

検索結果と異なるアイコン表示となります。

[適合件数]

検索結果に適合する電話帳内の登録件数を表示します。

「タイプの選択」および「タイプの表示」を利用することで、表示対象のさらなる絞り込みおよびカテゴリ分けによる表示が利用可能です。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

すべてのタイプ

すべてのタイプ

エージェント

エージェントグループ

コンタクト

直接ダイヤル

インタラクションキュー

キュー

ルーティングポイント

マール

[タイプの選択]

検索対象とするオブジェクトのタイプを選択できます。Arcstar Contact Center 2.0で利用可能なオブジェクトは一部のオブジェクトに限られます。

[タイプの表示]

検索結果の表示がオブジェクトのタイプ別にカテゴライズされた表示となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

#01

すべてのタイプ

エージェント

オペレータ1 東京

スーパーバイザ1 東京

コンタクト

#010367000000

#01050000000000

条件に適合する 2 件の内部ターゲット

条件に適合する 5 件のコンタクト

[たたむ/展開する]

カテゴライズされた項目は、項目名の「^」/「v」をクリックすることで、表示をたたむ/展開することが可能です。以下の画面は「コンタクト」をたたんだ場合の例となります。

コンタクト

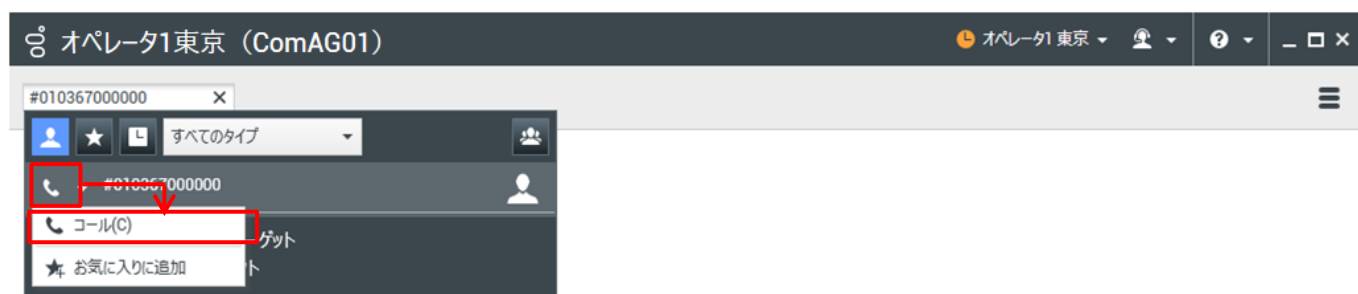
条件に適合する 3 件の内部ターゲット

条件に適合する 5 件のコンタクト

利用可能なタイプについて

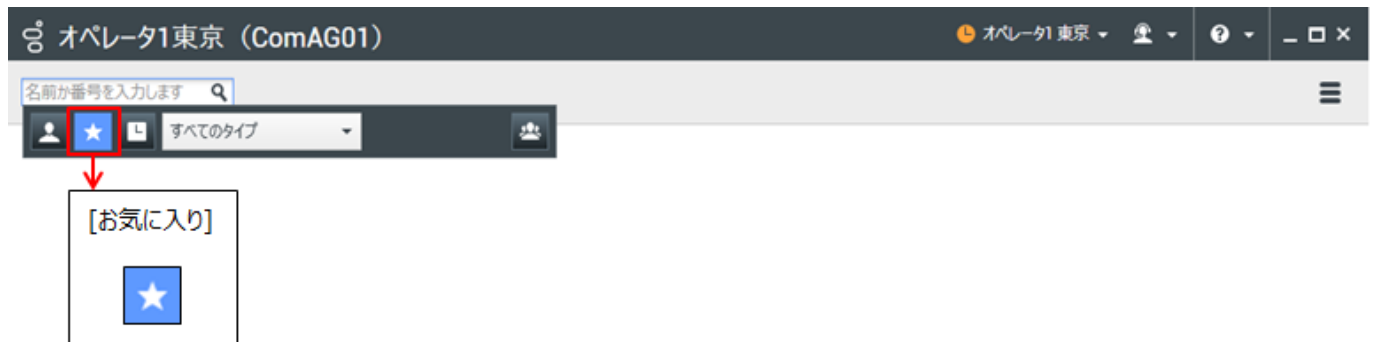
- 番号入力による発信で利用可能なタイプは「エージェント」/「コンタクト」のみとなります。
- 上記以外のタイプも表示されますが、Arcstar Contact Center 2.0 では利用できません。

(3) キーボードの[Enter]キーを押下すると、入力した番号に即時発信されます。発信確認の表示はありません。検索結果の[アクションメニュー]から[コール]を選択しても、同様に発信されます。



1.5.1.2 お気に入りから選択して発信

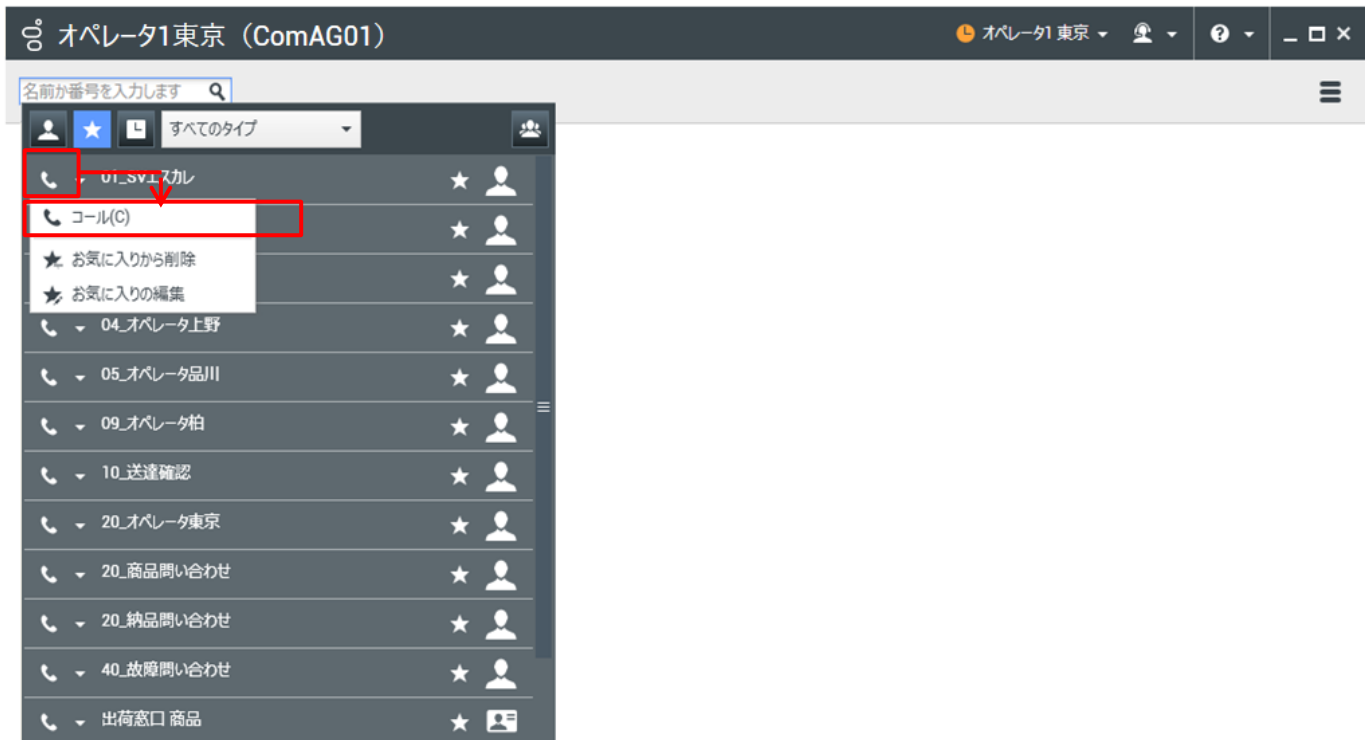
(1) 「クイック検索」の入力欄を選択すると、クイック検索メニューが表示されます。検索条件に[お気に入り]を選択します。選択されるとアイコンが青色に変化し、登録済みのお気に入りが一覧で表示されます。



お気に入りについて

- お気に入りはエージェント ID 毎に管理される簡易な電話帳機能です。登録した内容は登録したエージェント自身でのみ参照/削除が可能です。
- お気に入りの設定方法については「1.5.5 お気に入り」(P.182) を参照してください。

(2) 発信したい登録情報の「アクションメニュー」から「コール」を選択します。選択した登録情報に即時発信されます。発信確認の表示はありません。



番号入力による発信の利用について

- クイック検索の条件に「お気に入り」を設定している場合でも、「1.5.1.1 番号入力による発信」(P.50)により電話発信を行う事も可能です。

ステータス表示について

- お気に入りに登録されている番号が内線番号の場合でも、エージェントのステータスは表示されません。
- 通話できない状態の内線番号（エージェントのステータスが「応答不可」/「ビジー」/「ログオフ（ハードフォン利用の場合を除く）」のいずれか）へ発信すると、画面右下に以下のエラーメッセージが表示されます。



「クイック検索」を利用して登録されているお気に入りを検索し、合致した検索結果のみ表示させることが可能です。検索したい登録情報の「姓」/「名」/「電話番号」を直接入力します。検索は論理積（AND 条件）となり、複数の条件を指定する場合は半角または全角スペースで接続します。検索は前方部分一致のため、入力途中でも合致する登録情報が存在する場合は検索結果の一覧に表示されます。画面は「#03」を入力した場合の例となります。

The screenshot shows a search bar with the text "#03". Below it, a list of contacts is displayed, including "03_オペレータ池袋", "10_送達確認", and "20_オペレータ東京". A red box highlights the search bar and the list of results. A callout box explains the search results.

[検索結果]
 検索結果に合致した連絡先が表示されます。
 この例では、3件のお気に入りの電話番号に「#03」が含まれていたため、検索結果に表示されています。

「タイプの選択」および「カテゴリでソート」を利用することで、表示対象のさらなる絞り込みおよびカテゴリ分けによる表示が利用可能です。

The screenshot shows the search interface with a dropdown menu for "すべてのタイプ" (All Types) and a button for "カテゴリでソート" (Sort by Category). A callout box explains the type selection options. Another callout box explains the category sorting options. A third callout box explains the toggle for expanding/collapsing categories.

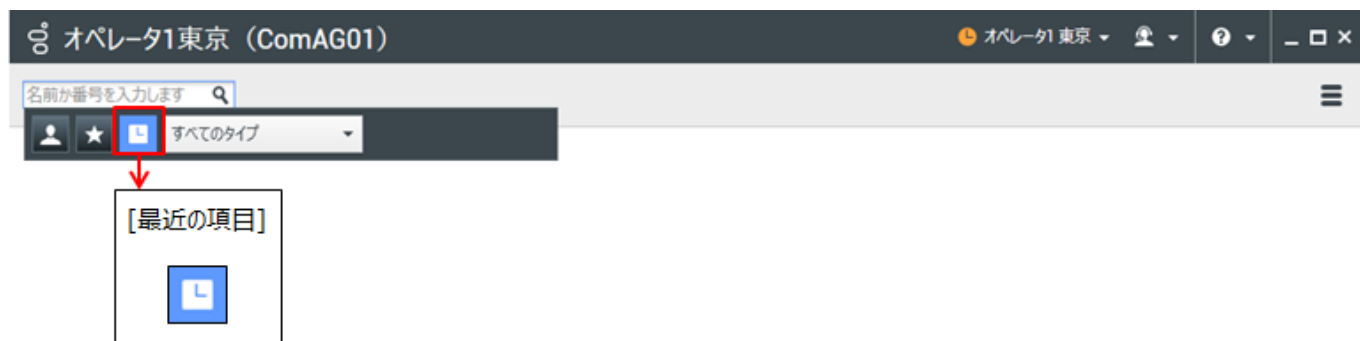
[タイプの選択]
 検索対象とするオブジェクトのタイプを選択できます。Arcstar Contact Center 2.0で利用可能なオブジェクトは一部のオブジェクトに限られます。

[タイプの表示]
 検索結果の表示がお気に入り設定した「カテゴリ」ごとにカテゴリ分けされた表示となります。

[たたむ/展開する]
 カテゴリ分けされた項目は、項目名の「^」/「v」をクリックすることで、表示をたたむ/展開することが可能です。以下の画面は「分類されていない個人のお気に入り」をたたんだ場合の例となります。

1.5.1.3 発着信履歴から選択して発信

(1) 「クイック検索」の入力欄を選択すると、クイック検索メニューが表示されます。検索条件に[最近の項目]を選択します。選択されるとアイコンが青色に変化し、発着信履歴が一覧で表示されます。



発信に利用できる発着信履歴について

- 発信に利用できる発着信履歴の最大保持件数は 10 件となります。
- 発信に利用できる発着信履歴においては、同一の番号に対しての発信/着信の履歴は最新の 1 件のみが保持されます。ある番号に発信したのち、その番号からの着信を受けると、発着信履歴には着信の履歴のみが残ります。
- Arcstar Contact Center 2.0 では外線発信利用時にプレフィックスの付与が必須となります。外線からの着信履歴に対する発信は利用できません。(プレフィックスが付与されない発信となるため、エラーとなります。)
- 11 件以上の詳細な発着信の履歴/同一番号からの全ての発着信履歴の確認は「1.5.6 通話履歴」(P.195)を参照してください。

(2) 発信したい登録情報の「アクションメニュー」から「コール」を選択します。選択した登録情報に即時発信されます。発信確認の表示はありません。



番号入力による発信の利用について

- クイック検索の条件に「発信履歴」を設定している場合でも、「1.5.1.1 番号入力による発信」(P.50)により電話発信を行う事も可能です。

「クイック検索」を利用して発信履歴を検索し、合致した検索結果のみ表示させることが可能です。検索したい発信履歴の「姓」(Last Name) / 「名」(First Name) / 「電話番号」(Phone Number) を直接入力します。検索は論理積 (AND 条件) となり、複数の条件を指定する場合は半角または全角スペースで接続します。入力途中でも前方一致する登録情報が存在する場合は検索結果の一覧に表示されます。画面は「#01」を入力した場合の例となります。



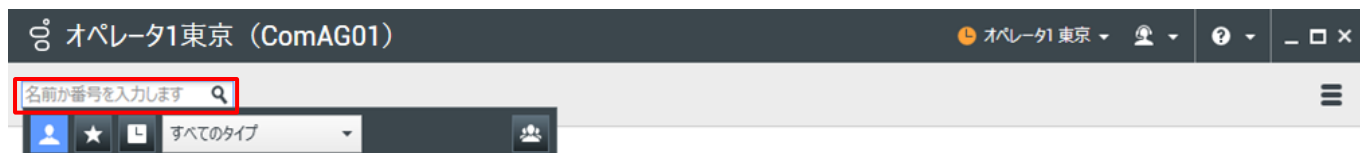
1.5.1.4 電話帳から選択して発信

電話帳からの選択は、クイック検索を利用して選択する方法とコンタクトディレクトリから選択する方法の2つの方法があります。

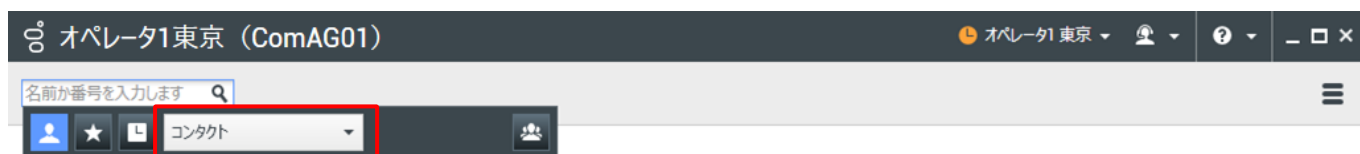
本章では電話帳から選択して発信するまでの手順となります。電話帳への登録/更新/削除等、電話帳の使い方や設定方法については、「1.5.4 電話帳」(P.144)を参照してください。

1.5.1.4.1 クイック検索を利用した発信

(1) 「クイック検索」の入力欄を選択すると、クイック検索メニューが表示されます。検索条件の指定はありません。画面は[すべてを検索] が選択されている（アイコンが青色に変化している）場合の例となります。



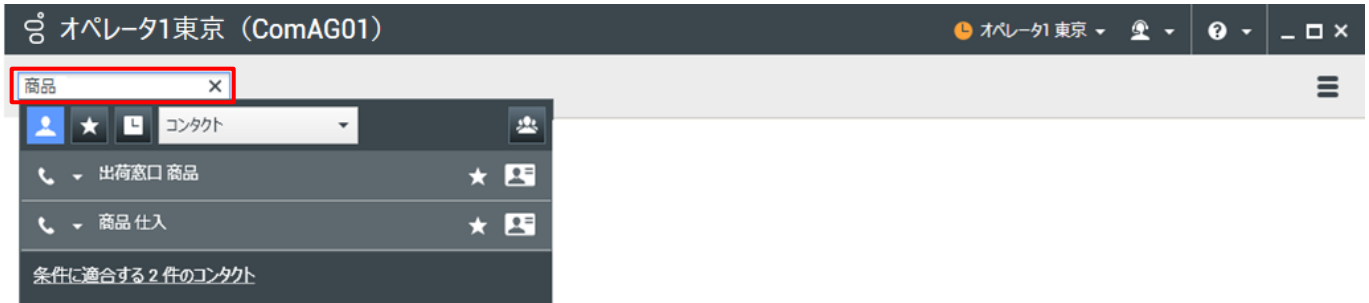
(2) 「タイプの選択」から[コンタクト]を選択します。



コンタクトの選択について

- 「すべてのタイプ」のままでも電話帳検索は利用可能ですが、検索条件に前方一致または完全一致した場合、電話帳以外の検索結果も表示されますので、[コンタクト]を選択しての検索を推奨します。

(3) 検索したい電話帳の「First Name」 / 「Last Name」 / 「Phone Number」を直接入力します。検索は論理積（AND 条件）となり、複数の条件を指定する場合は半角または全角スペースで接続します。入力前方一致の部分検索に対応しており、入力途中でも合致する登録情報が存在する場合は検索結果の一覧に表示されます。画面は「商品」を入力した場合の例となります。

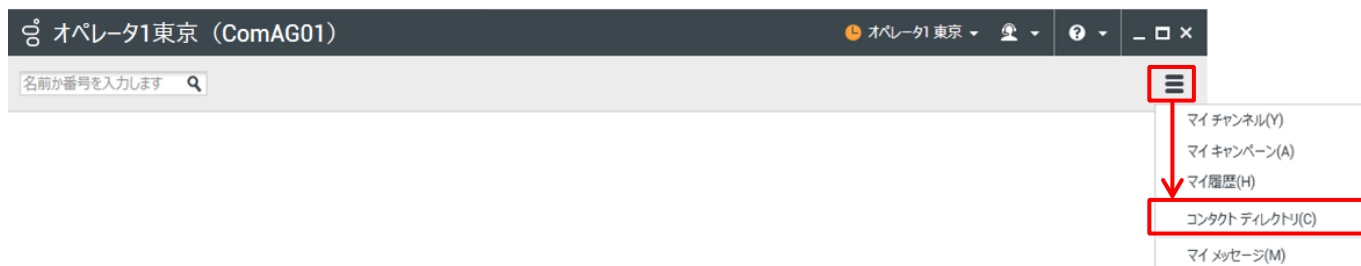


(4) 発信したい登録情報の「アクションメニュー」から「コール」を選択します。複数の Phone Number が登録されている場合は、登録されている全ての Phone Number が表示されますので、発信したい Phone Number を選択します。選択した Phone Number に即時発信されます。発信確認の表示はありません。



1.5.1.4.2 コンタクトディレクトリを利用した発信

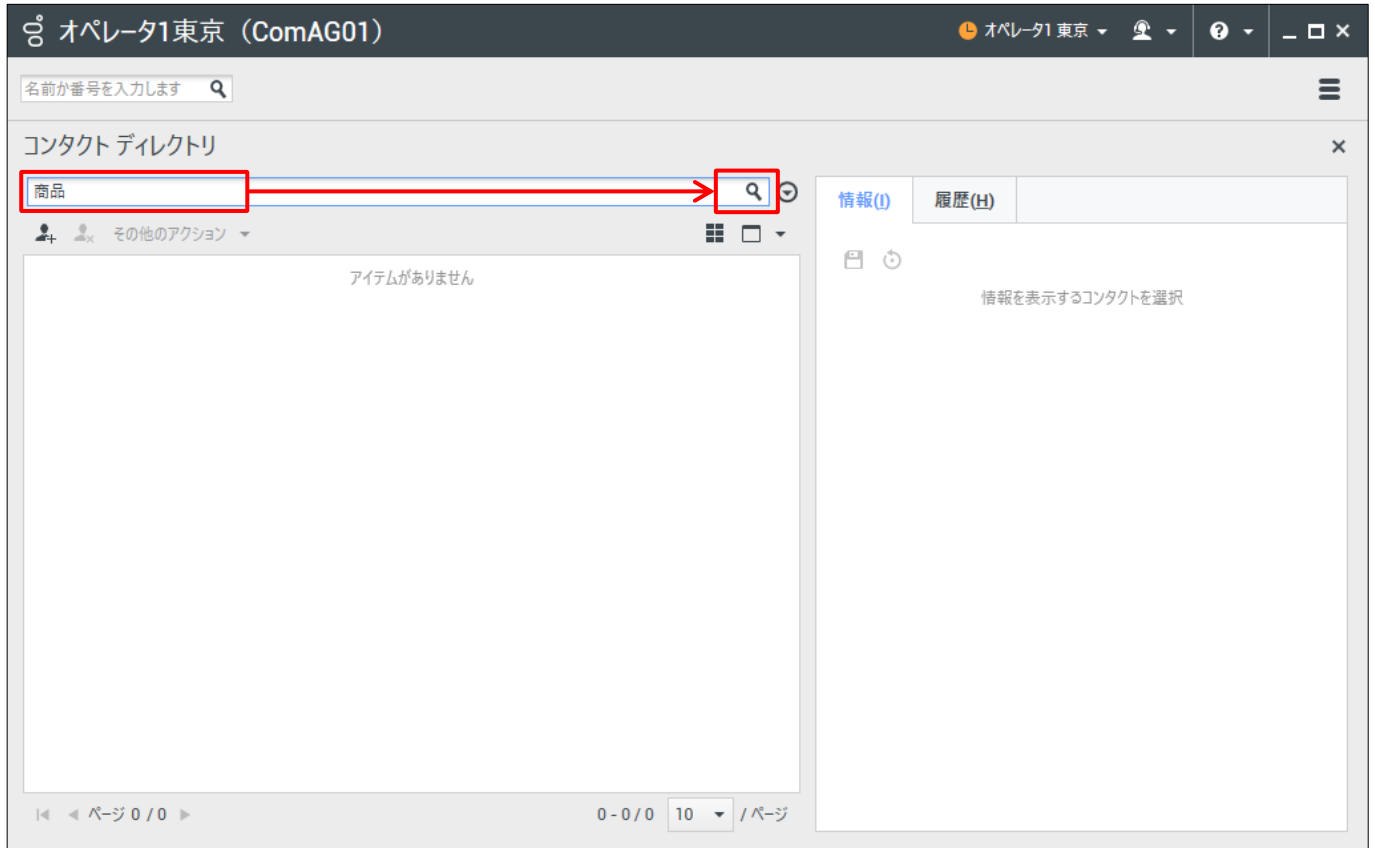
(1) [ワークスペース]メニューから[コンタクト ディレクトリ]を選択します。



(2) コンタクトディレクトリ画面が表示されます。クイック検索と高度な検索が選択可能です。クイック検索を利用する場合は次頁の①の手順を、高度な検索を利用する場合は② (P.65) の手順を参照してください。



- ① クイック検索を利用する場合は、「クイック検索」に検索したい「姓」(Last Name) / 「名」(First Name) / 「電話番号」(Phone Number) を直接入力します。検索は論理積 (AND 条件) となり、複数の条件を指定する場合は半角または全角スペースで接続します。入力したらキーボードの「Enter」キーを押下するか、[検索]ボタンをクリックします。



検索条件に合致する検索結果が表示されます。

[ビュー切替]

検索結果の表示をリストビュー/グリッドビューに切り替えます。詳細は「1.5.4.2.1 クイック検索」を参照してください。

[詳細パネル切替]

詳細パネルの表示/非表示、および表示位置を切り替えます。詳細は「1.5.4.2.1 クイック検索」を参照してください。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前が番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

商品

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品

[検索結果]

[First Name]/[Last Name]/[Phone Number]のいずれかの前方一致、論理積 (AND条件) で検索を行った結果が表示されます。

[コンタクト数]

「表示中のコンタクト数 / 総コンタクト数」が表示されます。

1 - 2 / 2 10 / ページ

[ページ数]

「表示中のページ数 / 総ページ数」が表示されます。「◀ / ▶」でページを移動します。「|◀」で1ページ目へ移動します。

[表示数]

1ページ中に表示するコンタクト数を選択します。5/10/25/50から選択可能です。

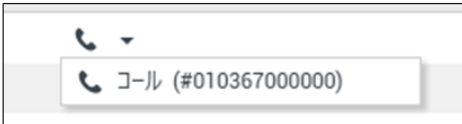
コンタクトディレクトリの検索について

- 「姓」(Last Name) / 「名」(First Name) を設定した登録済みの発信先だけではなく、発信または着信の履歴が残っている発信先についても、「姓」「名」が未登録の情報として検索対象となります。空白スペースのみを入力して検索を実行した場合、検索結果には「姓」「名」が未登録の発信先情報が表示されます。

発信する登録情報の[受話器ボタン]をクリックすると、1 番目に登録されている Phone Number へ即時発信されます。[選択ボタン]をクリックすると、複数登録されている Phone Number が表示されますので、発信したい Phone Number を選択します。いずれの操作においても選択した Phone Number に即時発信されます。発信確認の表示はありません。

[Phone Numberを選択して発信]

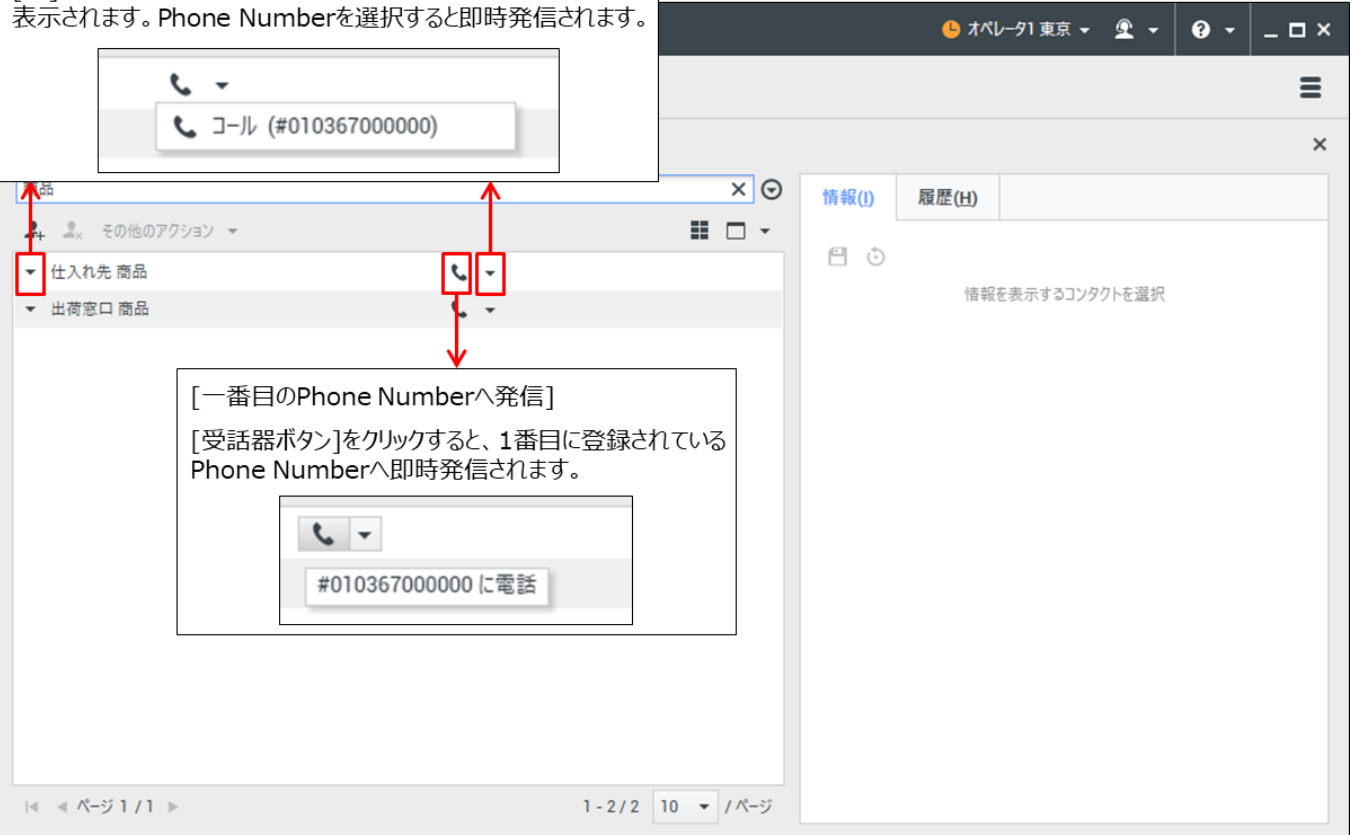
[▼]をクリックすると、登録されているPhone Numberの一覧が表示されます。Phone Numberを選択すると即時発信されます。



[一番目のPhone Numberへ発信]

[受話器ボタン]をクリックすると、1番目に登録されているPhone Numberへ即時発信されます。





グリッドビューを選択している場合について

- [受話器ボタン]は 1 番目の Phone Number への発信のみ可能です。番号の選択は行頭の[▼]を利用します。

Last Name ▲	First Name	Phone Number	E-mail Address
仕入	商品	#0767000000	
商品	出荷窓口	#0167000000	

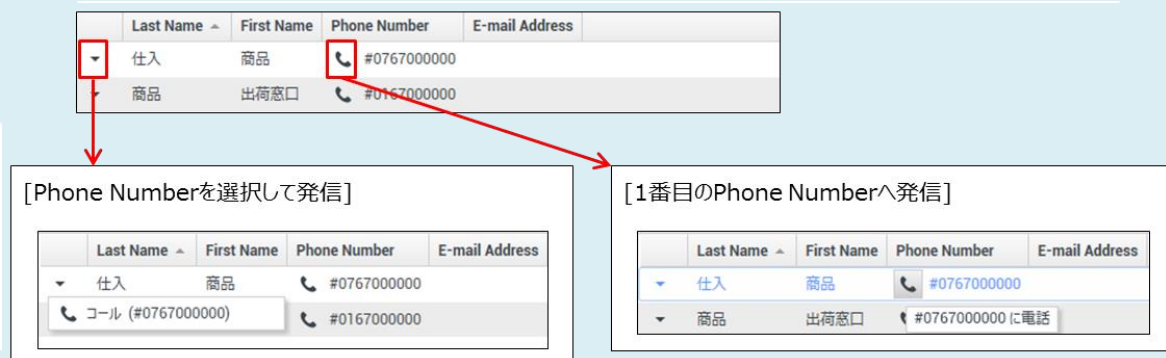
[Phone Numberを選択して発信]

Last Name ▲	First Name	Phone Number	E-mail Address
仕入	商品	#0767000000	
商品	出荷窓口	#0167000000	

コール (#0767000000)

[1番目のPhone Numberへ発信]

Last Name ▲	First Name	Phone Number	E-mail Address
仕入	商品	#0767000000	
商品	出荷窓口	#0767000000 に電話	



② 高度な検索を利用する場合は[高度な検索]をクリックし、検索条件入力画面を表示させます。

オペレータ1東京 (ComAG01) オペレータ1 東京 ? □ ×

名前が番号を入力します 🔍

コンタクト ディレクトリ

クイック検索 ⚙️

条件の追加 ▼ ☒ すべての条件に一致 ☐ いずれかの条件に一致

Last Name ▼ が次を含む ▼ ✕

Phone Number ▼ が次を含む ▼ ✕

検索

その他のアクション ▼

アイテムがありません

◀ ページ 0 / 0 ▶ 0 - 0 / 0 10 / ページ

情報(I) 履歴(H)

📄 ↺

情報を表示するコンタクトを選択

検索条件入力画面には以下の条件を設定することが可能です。

The screenshot shows the 'Contact Directory' search interface. It includes a search bar at the top, a 'Quick Search' section with radio buttons for 'Match all conditions' (selected) and 'Match any condition', and two input fields for 'Last Name' and 'Phone Number'. Each input field has a dropdown menu for 'Search Key' (set to 'Contains') and a text input for 'Search Word'. A 'Delete' button (X) is next to each search word input. A 'Consistent Condition' section is below the input fields, with radio buttons for 'Contains', 'Starts with', and 'Equals' (selected). The interface also shows a 'Page 0 / 0' indicator and a '10 / Page' dropdown.

[条件の追加]
検索条件を追加します。追加する検索キーの指定が必要です。

[検索条件]
複数の検索条件を設定した場合の条件を指定します。
すべての条件に適合 : 論理積 (AND条件)
条件のいずれかに適合 : 論理和 (OR条件)

[検索キー]
条件に設定する検索キーを指定します。

[検索ワード]
検索するワードを指定します。

[一致条件]
検索キーと検索ワードの一致条件を指定します。
が次を含む : 部分一致
が次で始まる : 前方一致
が次に等しい : 完全一致

[検索条件の削除]
検索条件を削除します。検索ワードを削除する場合は、このボタンではなく入力したワードを選択して[BS]/[DEL]キーで消去してください。

コンタクトディレクトリの検索について

- 「姓」(Last Name) / 「名」(First Name) を設定した登録済みの発信先だけではなく、発着または着信の履歴が残っている発信先についても、「姓」「名」が未登録の情報として検索対象となります。空白スペースのみを入力して検索を実行した場合、検索結果には「姓」「名」が未登録の発信先情報が表示されます。

検索条件を入力し、[検索]をクリックします。検索条件に合致する検索結果が表示されます。画面は1番目の条件に「Last Name が次に等しい 商品」、2番目の条件に「Phone Number が次を含む 6800」を設定した場合の例となります。

The screenshot shows the 'コンタクト ディレクトリ' (Contact Directory) interface. At the top, there are two callout boxes: '[ビュー切替]' (View Switch) and '[詳細パネル切替]' (Detail Panel Switch). The search criteria are set to 'Last Name が次に等しい 商品' and 'Phone Number が次を含む 6800'. The search results are displayed in a list view, with a callout box '[検索結果]' (Search Results) explaining that the results are shown based on the set conditions. A callout box '[コンタクト数]' (Contact Count) indicates that the number of contacts displayed and the total number of contacts are shown. At the bottom, there are two callout boxes: '[ページ数]' (Page Number) and '[表示数]' (Display Count). The page number is '1 - 1 / 1' and the display count is '10 / ページ'.

[ビュー切替]
検索結果の表示をリストビュー/グリッドビューに切り替えます。詳細は「1.5.4.2.2 高度な検索」を参照してください。

[詳細パネル切替]
詳細パネルの表示/非表示、および表示位置を切り替えます。詳細は「1.5.4.2.2 高度な検索」を参照してください。

名前が番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

クイック検索

条件の追加 ☒ すべての条件に一致 ☐ いずれかの条件に一致

Last Name が次に等しい 商品

Phone Number が次を含む 6800

検索

その他のアクション

出荷窓口 商品

[検索結果]
設定された条件で検索を行った結果が表示されます。

[コンタクト数]
「表示中のコンタクト数 / 総コンタクト数」が表示されます。

1 - 1 / 1 10 / ページ

[ページ数]
「表示中のページ数 / 総ページ数」が表示されます。「◀ / ▶」でページを移動します。「| ◀」で1ページ目へ移動します。

[表示数]
1ページ中に表示するコンタクト数を選択します。5/10/25/50から選択可能です。

検索の実行について

- 検索ワードを入力欄で[Enter]キーを押下すると、自動で検索が実行されます。
- 全角文字入力に伴う日本語変換の確定や、日本語変換モードにおける半角数字入力の確定に伴う[Enter]キーも検索実行として処理されます。

発信する登録情報の[受話器ボタン]をクリックすると、1 番目に登録されている Phone Number へ即時発信されます。[選択ボタン]をクリックすると、複数登録されている Phone Number が表示されますので、発信したい Phone Number を選択します。いずれの操作においても選択した Phone Number に即時発信されます。発信確認の表示はありません。

[Phone Numberを選択して発信]
 [▼]をクリックすると、登録されているPhone Numberの一覧が表示されます。発信するPhone Numberを選択すると即時発信されます。

仕入れ先 商品

コール (#0167000000)
 コール (#0168000000)

Phone Number ▼ が次を含む 6800

出荷窓口 商品

[一番目のPhone Numberへ発信]
 [受話器ボタン]をクリックすると、1番目に登録されているPhone Numberへ即時発信されます。

仕入れ先 商品

#0167000000に電話

グリッドビューを選択している場合について

- [電話ボタン]は1 番目の Phone Number への発信のみ可能です。番号の選択は行頭の[▼]を利用します。

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
▼	商品	出荷窓口	#0167000000

[Phone Numberを選択して発信]

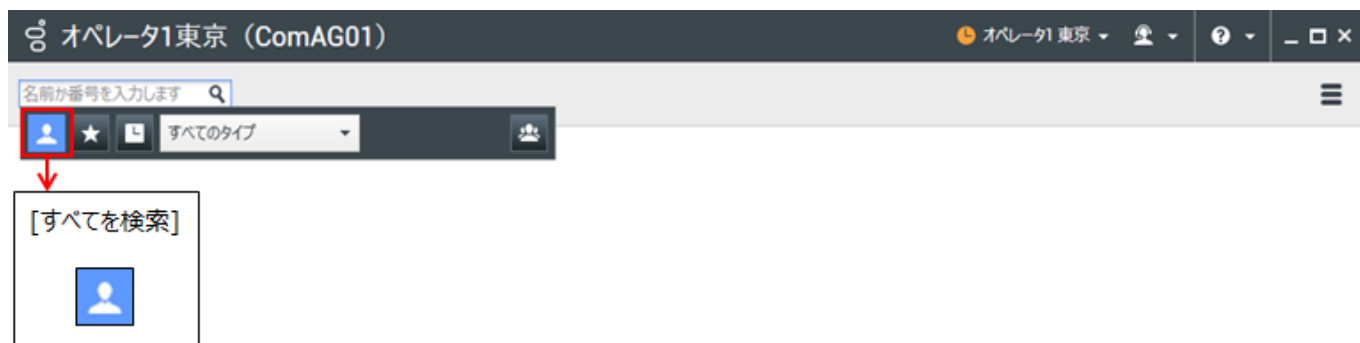
Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
▼	商品	出荷窓口	#0167000000
		コール (#0167000000)	
		コール (#0188000000)	

[1番目のPhone Numberへ発信]

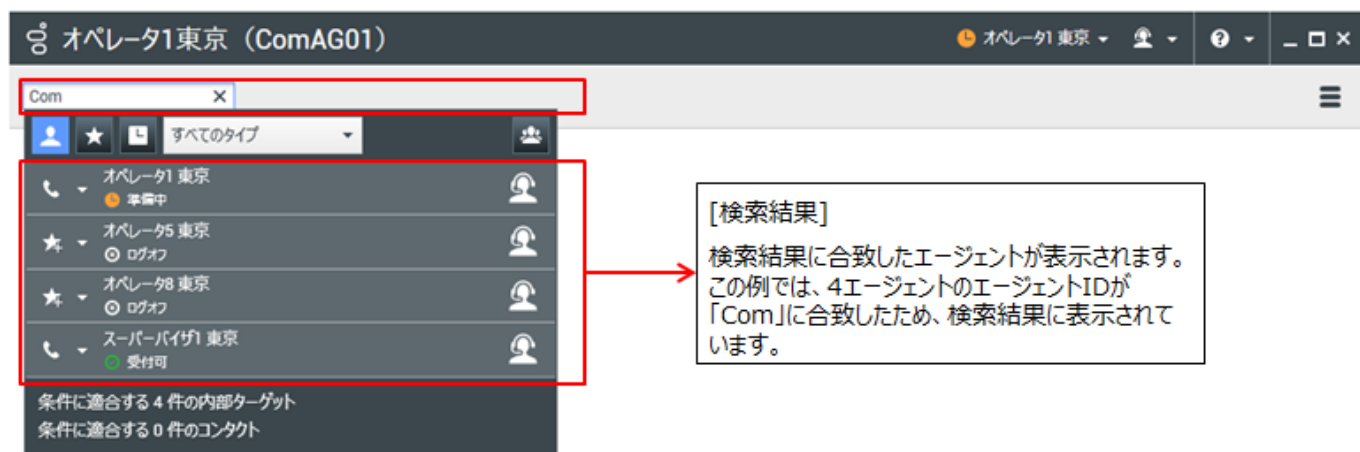
Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
▼	商品	出荷窓口	#0167000000
		#0167000000に電話	

1.5.1.5 エージェント情報入力による発信

(1) 「クイック検索」の入力欄を選択すると、クイック検索メニューが表示されます。検索条件に[すべてを検索]が選択されている（アイコンが青色になっている）ことを確認します。



(2) 発信したいエージェントの「エージェント ID」「姓」「名」を直接入力します。検索は論理積（AND 条件）となり、複数の条件を指定する場合は半角または全角スペースで接続します。入力途中でも前方一致するエージェントが存在する場合は検索結果の一覧に表示されます。画面は「Com」を入力した場合の例となります。



検索結果の表示について

- 検索条件に合致した場合、ログインしている自身のエージェント ID も検索結果に表示されます。
- 上記の例では、ログインしている自身のエージェント「オペレータ 1 東京 (ComAG01)」についても、検索条件の「Com」に合致したため、検索結果に表示されています。

入力した「姓」「名」が電話帳の「Last Name」「First Name」に登録されている内容と前方一致または完全一致する場合、電話帳の検索結果も合わせて表示されます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

仕入れ

すべてのタイプ

仕入れ先 商品

条件に適合する 0 件の内部ターゲット

条件に適合する 1 件のコンタクト

[電話帳検索結果]

検索結果と異なるアイコン表示となります。

[適合件数]

検索結果に適合する電話帳内の登録件数を表示します。

「タイプの選択」および「タイプの表示」を利用することで、表示対象のさらなる絞り込みおよびカテゴリ分けによる表示が利用可能です。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

すべてのタイプ

すべてのタイプ

エージェント

エージェントグループ

コンタクト

直接ダイヤル

インタラクションキュー

キュー

ルーティングポイント

7項目...

[タイプの選択]

検索対象とするオブジェクトのタイプを選択できます。Arcstar Contact Center 2.0で利用可能なオブジェクトは一部のオブジェクトに限られます。

[タイプの表示]

検索結果の表示がオブジェクトのタイプ別にカテゴライズされた表示となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

#01

すべてのタイプ

エージェント

オペレータ5 東京

ログオフ

オペレータ3 東京

ログオフ

スーパーバイザ1 東京

受付可

コンタクト

#010367000000

#010503800000

#01

#010909100000

#010367000000

#010503800000

条件に適合する 3 件の内部ターゲット

条件に適合する 10 件のコンタクト

[たたむ/展開する]

カテゴライズされた項目は、項目名の「^」/「v」をクリックすることで、表示をたたむ/展開することが可能です。以下の画面は「コンタクト」をたたんだ場合の例となります。

コンタクト

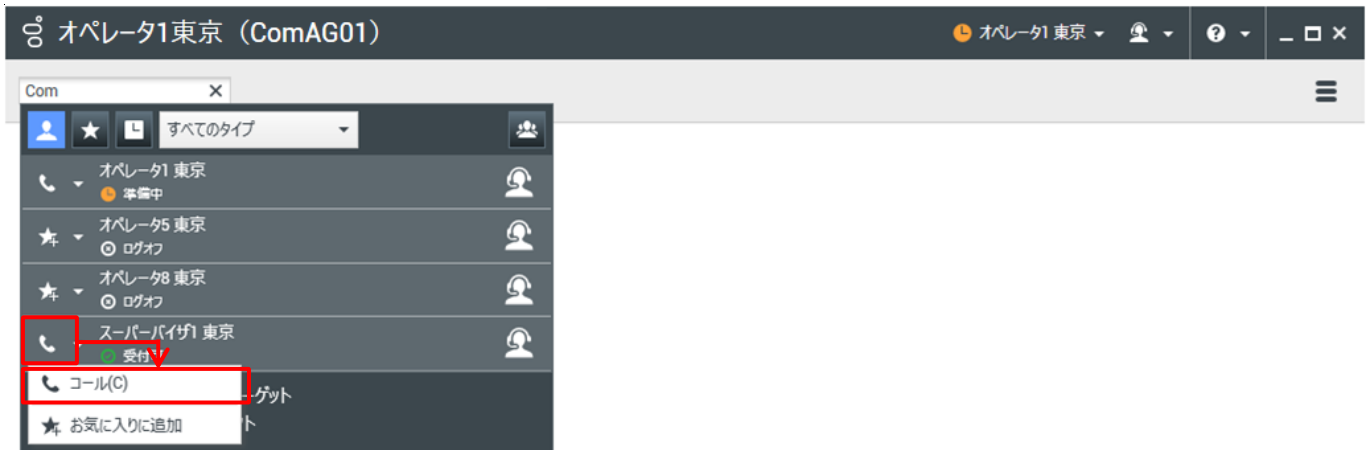
条件に適合する 3 件の内部ターゲット

条件に適合する 10 件のコンタクト

利用可能なタイプについて

- エージェント情報入力による発信で利用可能なタイプは「エージェント」/「コンタクト」のみとなります。
- 上記以外のタイプも表示されますが、Arcstar Contact Center 2.0 では利用できません。

(3) 検索結果の「アクションメニュー」から[コール]を選択します。選択したエージェントに即時発信されます。発信確認の表示はありません。



番号入力による発信の利用について

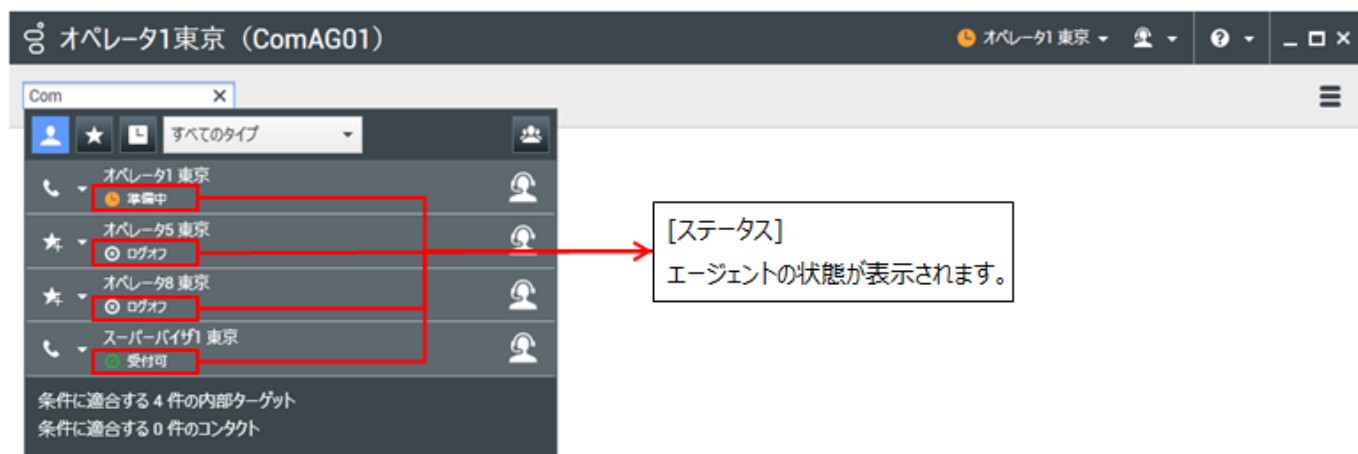
- ・「1.5.1.1 番号入力による発信」(P.50)により電話発信を行う事も可能です。

発信操作について

- ・ エージェント情報入力による発信の場合は、キーボードの[Enter]キーによる発信はできません。上記の手順により、「アクションメニュー」から発信を行ってください。

1.5.1.6 内線発信時のエージェントステータス

内線発信において、発信先エージェントの状態により検索結果に表示されるステータスが異なります。ステータスによっては、発信してもエラー表示となる、または発信できない場合があります。



[凡例 ○：発信できる △：一部発信できる ×：発信できない]

ステータス	発信先エージェントの状態	発信	備考
受付可	エージェントのステータスが「受付可」に設定されている。	○	
準備中	エージェントのステータスが「準備中」 / 「後処理」 / 「応答不可」のいずれかに設定されている。	△	「準備中」 / 「後処理」 <ul style="list-style-type: none"> 発信可 「応答不可」 発信すると画面右下に以下のエラーが表示され発信不可 <div data-bbox="893 1207 1436 1431"> <p>システム</p> <p>システム 重要 Destination Invalid State - メディア エラー (93) - voice (10...</p> <p>表示(S) 閉じる(D)</p> </div>
ビジー	エージェントが通話中。	×	<ul style="list-style-type: none"> アクションメニューに「コール」が表示されない
ログオフ	エージェントがログインしていない。	×	

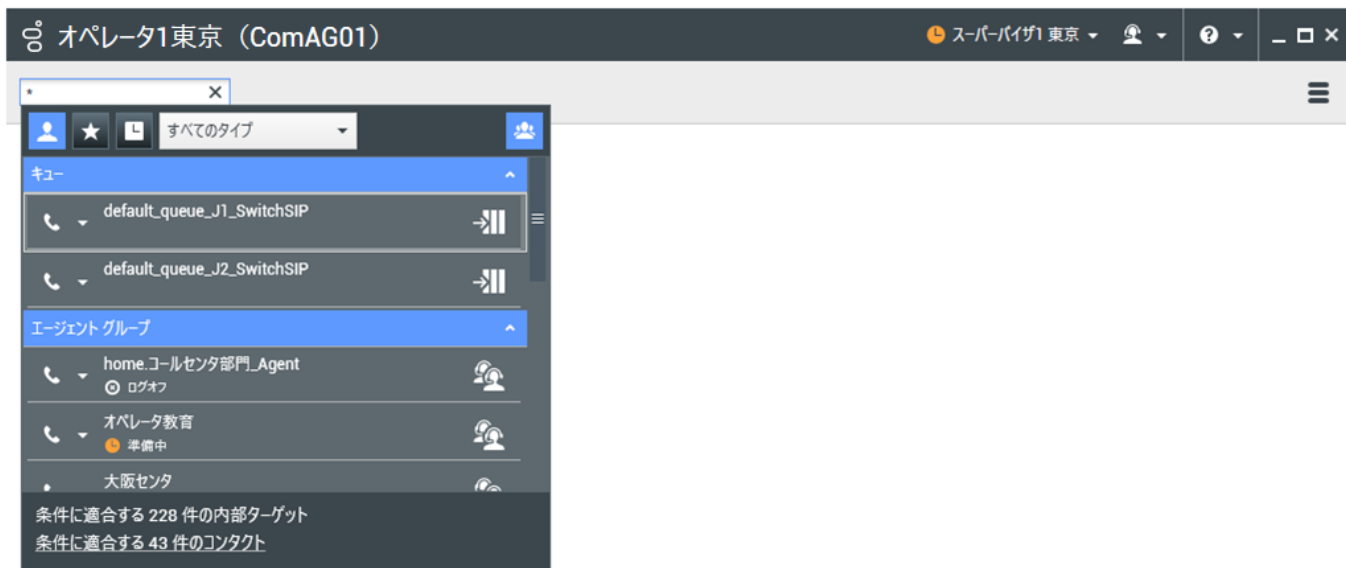
お気に入りから選択して内線番号に発信する場合について

- エージェントのステータスは表示されません。
- 通話できない状態の内線番号（エージェントのステータスが「応答不可」/「ビジー」/「ログオフ（ハードフォン利用の場合を除く）」のいずれか）へ発信すると、画面右下に以下のエラーメッセージが表示されます。



1.5.1.7 検索結果の表示

電話発信で利用する「クイック検索」欄に表示される検索結果は、指定された検索条件の部分一致で表示されます。検索条件は半角スペースで区切ることにより、論理積(AND)検索となります。*(半角アスタリスク)を指定することにより、ワイルドカード検索となります。以下の画面は、検索条件にワイルドカードを指定し、結果表示に「タイプの表示」を設定している場合の例となります。



利用可能なタイプと検索機能について

- Arcstar Contact Center 2.0 で発信先に指定可能な検索条件は、「内部ターゲットのエージェント」/「コンタクト」に限られます。
- オブジェクトの検索機能が必要な場合には、カスタマポータルを検索機能を利用してください。カスタマポータルの検索機能については、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。

検索結果の表示順について

- 「タイプの表示」を設定しない場合には、全ての検索結果に対して UTF-8 文字コード昇順となります。
- 「タイプの表示」を設定した場合には、タイプごとの検索結果に対して UTF-8 文字コード昇順となります。
- 表示順を変更することはできません。

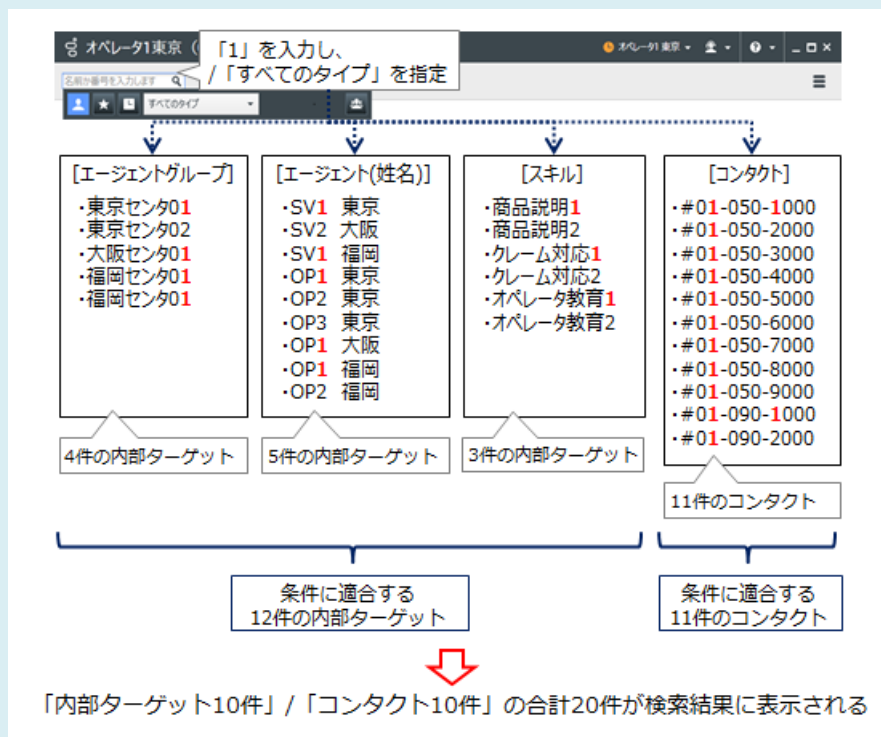
検索結果に件数が表示される「内部ターゲット」「コンタクト」の詳細と、指定した検索のタイプによる検索結果の違いは以下のとおりです。

[凡例 ● : 表示される 空欄 : 表示されない]

検索条件	条件に適合する内部ターゲット	条件に適合するコンタクト	備考
	作成済みオブジェクトのうち、検索条件に合致した件数	電話帳に登録されている登録情報のうち、検索条件に合致した件数	
すべてのタイプ	●	●	• 全てのオブジェクトとコンタクトが検索対象となる
エージェント	●		
エージェントグループ	●		
コンタクト		●	
直接ダイヤル	●		• Arcstar Contact Center 2.0では利用しない機能のため、検索条件に関わらず 0 件となる
インタラクションキュー	●		
キュー	●		
ルーティングポイント	●		
スキル	●		

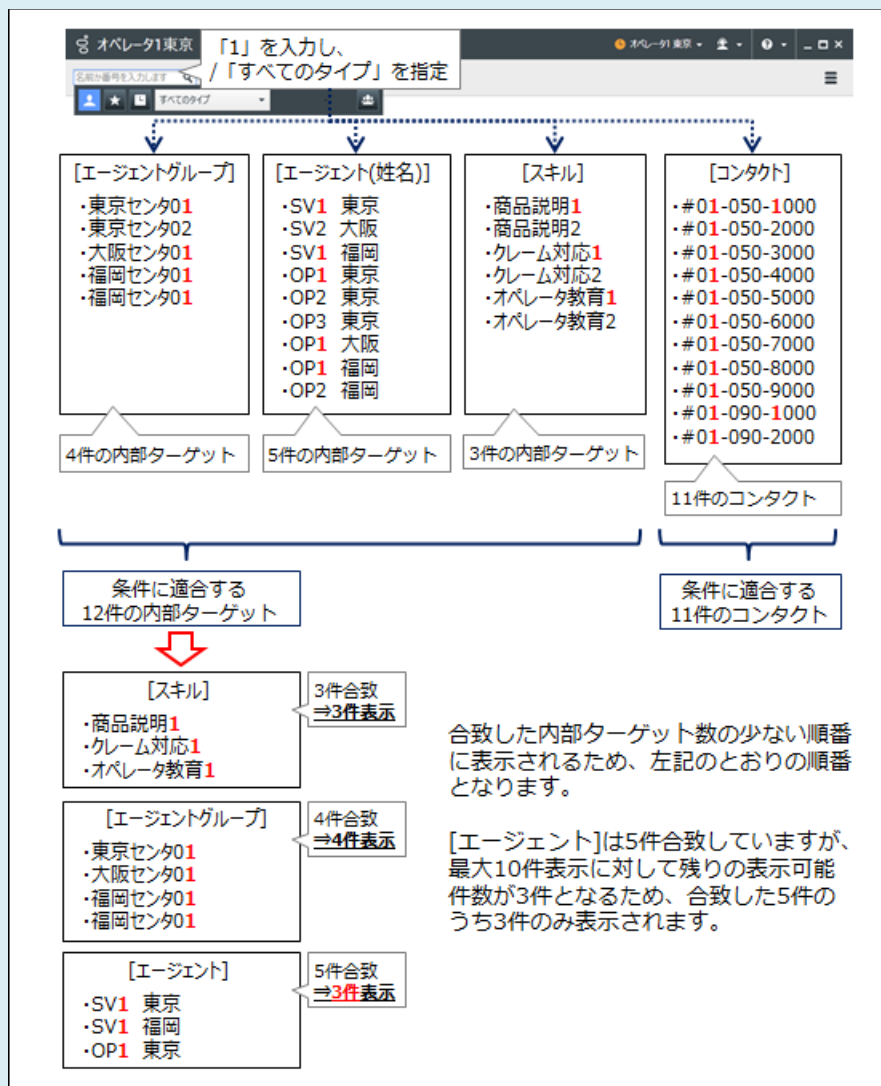
検索結果に表示可能な最大件数について

- WDE の検索結果に表示可能な件数は、「条件に適合する内部ターゲット」「条件に適合するコンタクト」それぞれ最大 10 件となります。以下は「すべてのタイプ」を指定した場合の例となります。



全てのタイプを指定した場合の検索結果について

- 合致する内部ターゲットが複数のタイプに存在している場合には、合致した内部ターゲットの数が少ないタイプの内部ターゲットから優先して表示されます。
- 合致した内部ターゲット数よりも表示可能な件数が少ない場合には、表示優先順位の高いタイプの内部ターゲットが優先して表示されます。以下は、前述の検索条件に対して、内部ターゲットに表示される対象のタイプと件数の例となります。



検索結果が同数の場合/最大表示件数を超える場合の各表示について

- 複数のタイプにおいて検索結果に合致した内部ターゲットの数が同数であった場合は、内部優先度に基づき優先度の高いタイプから順に表示されます。
- 検索結果に合致した内部ターゲット/コンタクトの数が最大表示件数を超える場合は、内部優先度に基づき優先度の高い内部ターゲット/コンタクトから順に表示されます。
- WDE の検索機能における内部優先度の設定値については、Arcstar Contact Center 2.0 として未検証の機能となります。オブジェクトの検索機能が必要な場合は、カスタムポータルを利用してください。電話発信として利用する場合は、検索条件を見直していただくか、電話帳/お気に入りの検索機能を利用してください。

1.5.2 電話着信

WDE では以下の電話が着信として通知されます。

発信方法	概要	備考
内線着信	Arcstar Contact Center 2.0 内のエージェントからの着信	
外線着信	お客様からの着信	
アウトバウンド着信	プレビュー/プレディクティブ/プログレッシブの各アウトバウンドキャンペーンの発信に伴う着信	• アウトバウンド着信はアウトバウンドオプション利用時のみ利用可

1.5.2.1 インバウンド/内線通話

(1) クライアント PC のデスクトップ右下に電話着信の通知が表示されます。着信した通話の種類により、エージェントが対応可能な操作が異なります。

着信種別	着信通知
外線着信	<div> <div> <p>[発信者番号] 発信者の電話番号が表示されます。非通知/通知できない番号の場合は「Restricted」と表示されます。</p> <p>[起点] Arcstar Contact Center 2.0の着信番号が表示されます。フリーダイヤル/ナビダイヤルをご利用の場合でも、実番号が表示されます。</p> <p>[キュー] Arcstar Contact Center 2.0のルーティンポイント番号が表示されます。</p> </div> <div> </div> </div>
内線着信	<div> <div> <p>[発信者番号/起点] 発信者番号/起点にはエージェント姓名が表示されます。</p> </div> <div> </div> </div>
転送着信 (無条件転送)	<div> <div> <p>[発信者番号] 転送元の発信者の電話番号が表示されます。</p> <p>[状況] 転送元のエージェントの姓名が表示されます。</p> </div> <div> </div> </div>
コンサルト着信 (引継ぎ転送)	<div> <div> <p>[発信者番号] 転送元のエージェントの姓名が表示されます。</p> <p>[起点] 転送元のエージェントの姓名が表示されます。</p> </div> <div> </div> </div>

着信通知の表示内容について

- ・ 上記は Arcstar Contact Center 2.0 の開通時設定をそのまま利用した場合の表示内容となります。
- ・ 表示内容をコールフローで変更している場合は、上記以外の通知が表示される場合/上記の通知が表示されない場合があります。

(2) [受諾]をクリックすると、WDE の通話画面が表示され、通話が開始されます。通話画面の機能詳細については、「1.5.3 通話操作」(P.102)を参照してください。

オペレータ1東京 (ComAG01)

0367000000 00:00:26

ケース情報

起点: 050000000000 へのインバウンドコール
キュー: 90001

0367000000 接続中

メモ(N)

保存(S)

[拒否]した場合について

- [拒否]を選択した場合は、エージェントのステータスは「受付可」のまま変更されません。
- 外線着信の場合は、コールフローの設定に基づき、次に着信可能なエージェントへ着信します。着信可能なエージェントがない場合やコールフローに設定が行われていない場合、通話は切断されます。
- 転送通話（無条件転送）の場合は、通話は切断されます。

1.5.2.2 アウトバウンドキャンペーン

アウトバウンドキャンペーンは、予め用意した電話番号のリスト（コーリングリスト）に基づいて、自動的に電話発信を行い、エージェントと接続する機能です。Arcstar Contact Center 2.0 のアウトバウンドキャンペーンでは、以下の3つのモードが利用可能です。

モード名		概要
プレビュー	[Preview]	設定されたコーリングリストの電話番号をエージェントに自動配信し、エージェントが発信先の番号を確認して発信する/発信しないを選択する方式。
プレディクティブ	[Predictive]	平均通話時間や接続確率などのパラメータを用いて設定されたコーリングリストの電話番号へ自動発信し、発信先へ接続された通話をエージェントと接続する方式。 エージェント数以上の発信を行う場合がある。
プログレッシブ	[Progressive]	設定されたコーリングリストの電話番号へ自動発信し、発信先へ接続された通話をエージェントと接続する方式。 エージェント数以上の発信は行わない。

アウトバウンド機能について

- アウトバウンド機能はオプションです。ご利用にはアウトバウンドオプションの契約が必要です。
- アウトバウンド機能の設定は、ユーザーズマニュアル「アウトバウンド編」を参照してください。

1.5.2.2.1 プレビュー

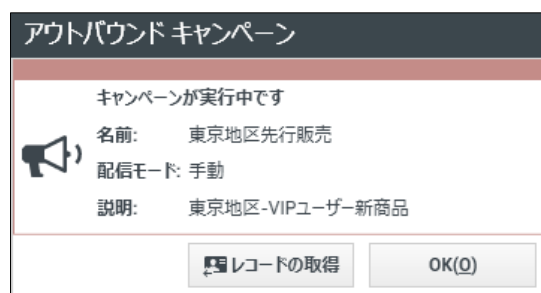
- (1) キャンペーンがロードされると、クライアント PC のデスクトップ右下にキャンペーンロードの通知が表示されます。[OK]をクリックすると表示を消すことが可能です。[OK]をクリックせずにしばらく経過すると自動的に表示が消えます。



キャンペーンのロードについて

- キャンペーンのロードは、キャンペーンを開始するための準備段階です。この時点では電話発信は開始されません。
- キャンペーンのロードが表示されるのは、ロードされたアウトバウンドキャンペーンの対象となるエージェントのみとなります。
- ロードされたアウトバウンドキャンペーンの対象となるエージェントのステータスに関わらず表示されます。
- エージェントがログインした時点でキャンペーンがロードされており、かつキャンペーンが開始されていない場合は、ログインと同時にキャンペーンロードの通知が表示されます。

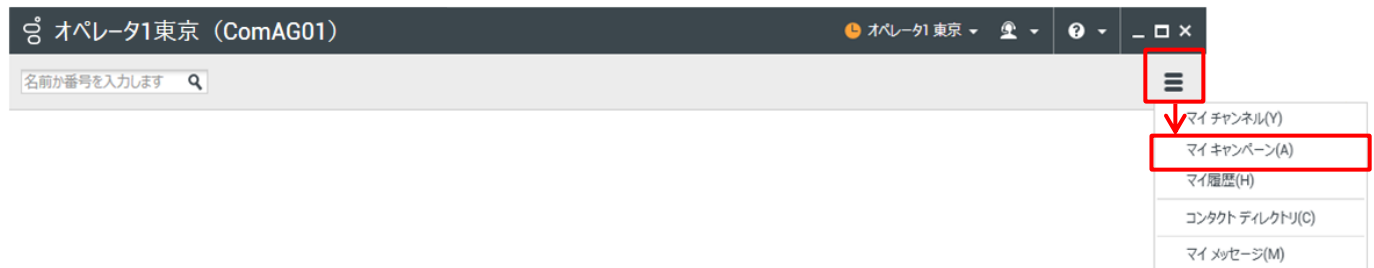
- (2) キャンペーンが開始されると、クライアント PC のデスクトップ右下にキャンペーン開始の通知が表示されます。[OK]をクリックすると表示を消すことが可能です。[レコードの取得]をクリックすると「(5)」(P.84) の手順に遷移することが可能です。[OK]/[レコードの取得]をクリックせずにしばらく経過すると自動的に表示が消えます。



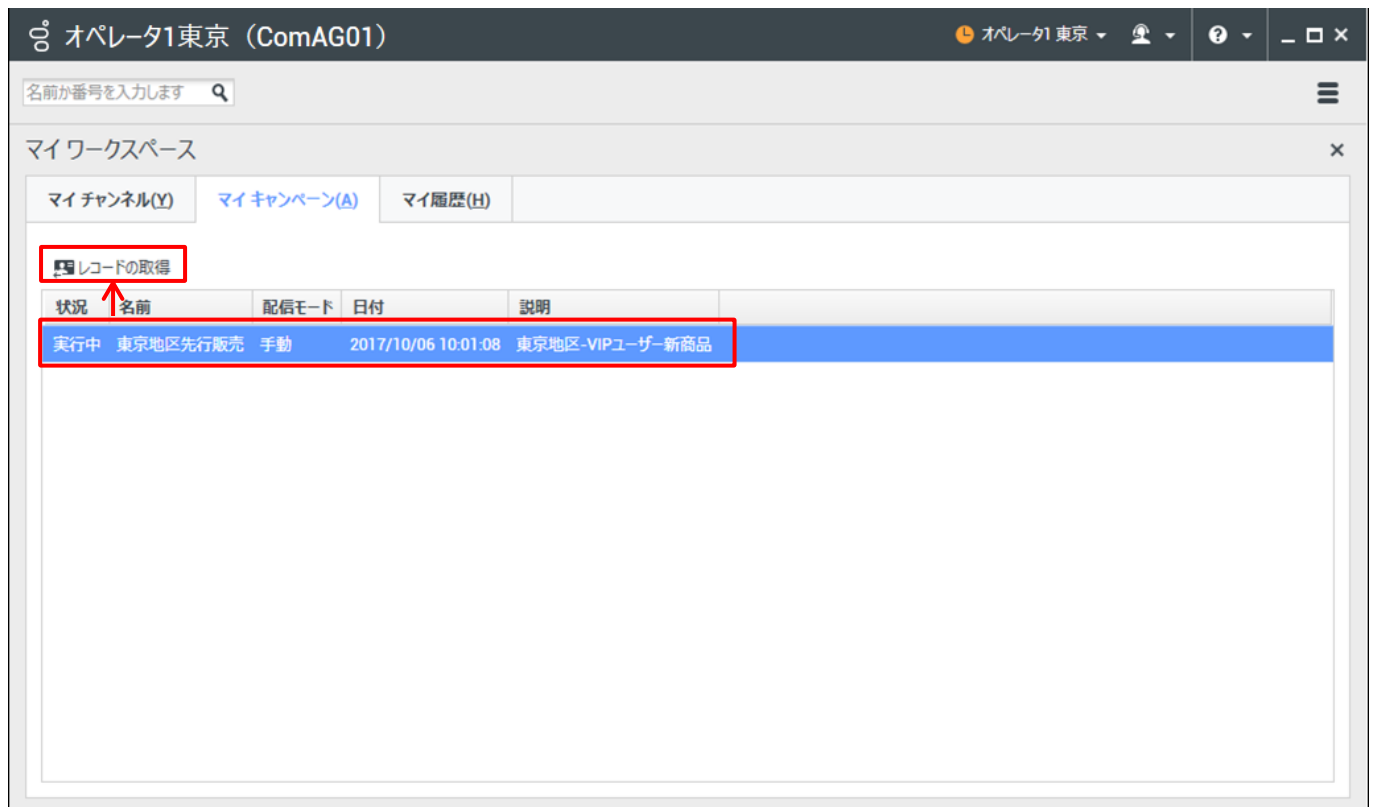
キャンペーンの開始について

- キャンペーンの開始は電話発信の準備が整った状態となります。プレビューの場合は、[レコードの取得]によりエージェントが自身で発信先の情報を取得し、電話発信を実施する必要があります。
- エージェントがログインした時点で既にキャンペーンが開始されていた場合は、ログインと同時にキャンペーン開始の通知が表示されます。

(3) 前頁(2)の手順で[OK]をクリックした場合や、時間の経過で通知が消えて[レコードの取得]がクリックできない場合は、WDE の[ワークスペース]から[マイキャンペーン]を選択します。



(4) 表示された[マイキャンペーン]からキャンペーンを選択し、[レコードの取得]をクリックします。



キャンペーンの選択について

- ログインしているエージェントが対象となっているキャンペーンが複数の場合は、一覧から発信を行うキャンペーンを選択してから、[レコードの取得]をクリックしてください。画面は「東京地区先行販売」/「チャレンジキャンペーン」の2つのキャンペーンが選択可能な場合の例となります。

マイチャンネル(Y)

マイキャンペーン(A)

マイ履歴(H)

レコードの取得

状況	名前	配信モード	日付	説明	
実行中	東京地区先行販売	手動	2017/10/06 10:01:08	東京地区-VIPユーザー-新商品	
実行中	チャレンジキャンペーン	手動	2017/10/06 10:24:30	販売推進キャンペーン	

(5) 発信画面が表示されます。

[発信先番号]

自宅電話番号 - #010367000000 ▼

自宅電話番号 - #010367000000

モバイル - #01090000000000

発信先番号がプレフィックスを含む形式で表示されます。1人の発信先に対して複数の電話番号が登録されている場合は、[▼]をクリックすると発信先の番号を選択することが可能です。

[電話発信]

ボタンをクリックすると、発信先番号へ即時発信されます。確認ダイアログの表示はありません。

オペレータ1東京 (ComAG01)

#010367000000 自宅電話番号 - #010367000000 ▼

ケース情報

起点: #010367000000 へのアウトバウンド キャンペーン コール

▼ #010367000000 コール可能 (1)

レコード情報

[コールバックの再スケジュール]

日時を指定して再発信を設定します。詳細は「1.5.2.2.3 コールバック」を参照してください。

[電話発信しない]

このコンタクトに後で電話

このキャンペーンではこのコンタクトに電話しない

表示された発信先に電話発信を行いません。他のエージェントで発信実施するか否かを選択します。

このコンタクトに後で電話

- : 取得したレコードをコーリングリストに戻します。同一キャンペーン内で他のエージェントが取得することが可能です。

このキャンペーンではこのコンタクトに電話しない

- : 取得したレコードに発信対象外の情報を付加します。他のエージェントの取得対象とはなりません。再度取得対象とするためには、キャンペーンを停止し、コーリングリストを編集する必要があります。

発信先番号について

- ・「自宅電話番号」等の表示が付加されている場合があります。上記の画面は付加されている場合の例となります。
- ・表示内容に応じた対応については、コンタクトセンタ管理者の方へお問い合わせください。

(6) 通話が始まると通話画面が表示されます。



(7) 通話が終了すると通話終了画面が表示されます。アウトバウンドキャンペーンの結果はこの画面から入力する必要があります。[完了]/[完了とマークして停止]を選択する前に必ず確認と入力を行ってください。

オペレータ1東京 (ComAG01)

オペレータ1 東京

#010367000000 00:01:47

ケース情報

起点: #010367000000 へのアウトバウンド キャンペーン コール

#010367000000 終了

レコード情報

対応(D) メモ(M)

コール結果

応答済み

[通話操作]

コール結果

- レコードのキャンセル
- 応答済み
- 自動応答装置
- ビジー
- 応答なし
- 間違い電話
- レコードのキャンセル

※ コーリングリストの設定により、上記以外のコール結果が表示されている場合があります。

お客さまとの通話結果を選択します。この選択結果がコーリングリストに反映され、キャンペーン結果集計や再発信設定に利用する事がありますので、誤りが無いよう選択してください。以下の選択は一例となります。

応答済み	: お客様と通話を行った
自動応答装置	: 留守番電話/圏外等のアナウンス
ビジー	: 話し中
応答なし	: 呼出が続く状態で電話に応答がない
間違い電話	: 意図したお客様ではなかった

どのような場合にどのコール結果を選択するかは、コールセンター管理者やスーパーバイザの指示を仰いでください。

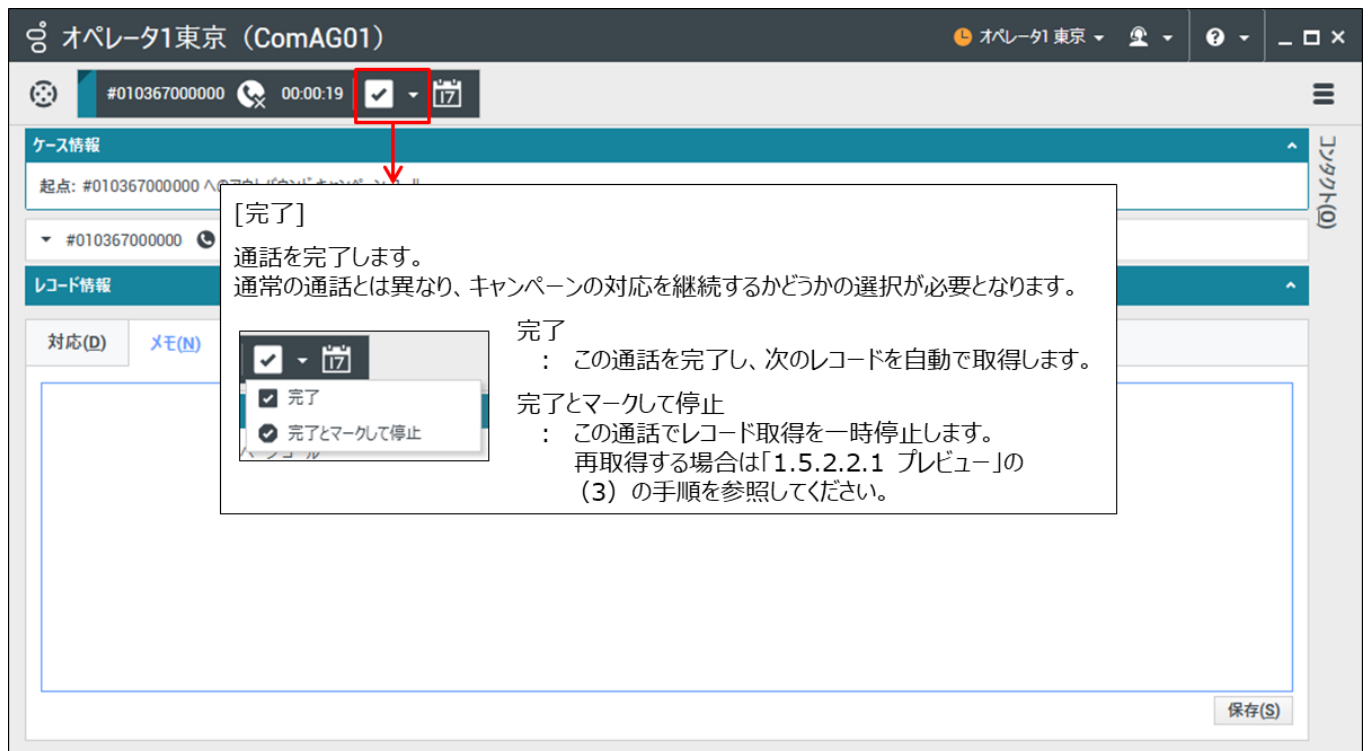
(8) 結果入力が完了したら、必要に応じてメモの入力/コールバックの再スケジュールの設定を行います。

[コールバックの再スケジュール]
日時を指定して再発信を設定します。
詳細は「1.5.2.2.3 コールバック」を
参照してください。

The screenshot shows the ComAG01 operator interface. At the top, the header displays 'オペレータ1東京 (ComAG01)' and a status bar with a clock, location, and user icons. Below the header, the main area is divided into sections. The 'ケース情報' (Case Information) section shows the start point as '#010367000000 へのアウトバウンド キャンペーン コール'. Below this, the 'レコード情報' (Record Information) section is visible, with tabs for '対応(D)' and 'メモ(N)'. A large red rectangular box highlights the 'メモ(N)' tab and the empty text area below it, indicating where to enter a memo. A red arrow points from the 'メモ(N)' tab to the text box. Another red arrow points from the 'メモ(N)' tab to the '保存(S)' (Save) button at the bottom right of the text box.

[メモ]
通話に関するメモを保存することが可能です。メモの内容は保存したエージェントのみが「1.5.6.2 マイ履歴」を利用することで参照可能です。

(9) 通話を完了します。引き続き発信対象のレコードがキャンペーン内に存在している場合は、(2) (P.82) の画面に戻ります。



発信対象のレコードがキャンペーン内に存在していない場合は、クライアント PC のデスクトップ右下にレコードがない旨の通知が表示されます。



1.5.2.2.2 プレディクティブ/プログレッシブ

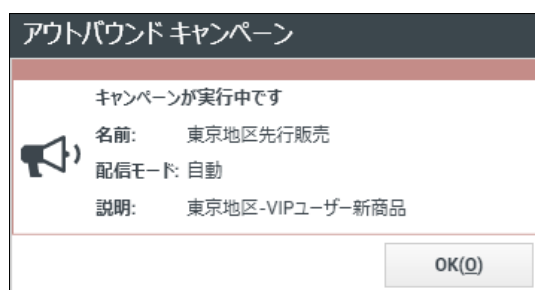
- (1) キャンペーンがロードされると、クライアント PC のデスクトップ右下にキャンペーンロードの通知が表示されます。[OK]をクリックすると表示を消すことが可能です。[OK]をクリックせずにしばらく経過すると自動的に表示が消えます。



キャンペーンのロードについて

- キャンペーンのロードは、キャンペーンを開始するための準備段階です。この時点では電話発信は開始されません。
- キャンペーンのロードが表示されるのは、ロードされたアウトバウンドキャンペーンの対象となるエージェントのみとなります。
- ロードされたアウトバウンドキャンペーンの対象となるエージェントのステータスに関わらず表示されます。
- エージェントがログインした時点でキャンペーンがロードされており、かつキャンペーンが開始されていない場合は、ログインと同時にキャンペーンロードの通知が表示されます。

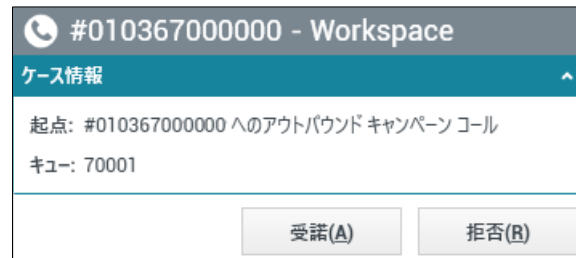
- (2) キャンペーンが開始されると、クライアント PC のデスクトップ右下にキャンペーン開始の通知が表示されます。[OK]をクリックすると表示を消すことが可能です。



キャンペーンの開始について

- キャンペーンの開始は電話発信の準備が整った状態となります。プレディクティブ/プログレッシブの場合は、エージェントが自身のステータスを受付可に設定すると、電話が着信します。
- エージェントがログインした時点で既にキャンペーンが開始されていた場合は、ログインと同時にキャンペーン開始の通知が表示されます。

(3) クライアント PC のデスクトップ右下にキャンペーン通話の着信通知が表示されます。[受諾]をクリックすると即時通話が開始されます。[拒否]をクリックすると、コールフローの設定に基づき、次に着信可能なエージェントへ着信します。着信可能なエージェントがない場合やコールフローに設定が行われていない場合、通話は切断されます。



(4) 通話画面が表示されます。



(5) 通話が終了すると通話終了画面が表示されます。アウトバウンドキャンペーンの結果はこの画面から入力する必要があります。[完了]を選択する前に必ず確認と入力を行ってください。

オペレータ1東京 (ComAG01)

オペレータ1東京

#010367000000 00:00:24 17

ケース情報

起点: #010367000000 へのアウトバウンドキャンペーン コール
キュー: 70001

#010367000000 終了

レコード情報

対応(D) メモ(M)

コール結果

応答済み

[通話操作]

コール結果

応答済み

自動応答装置

ビジー

応答なし

間違い電話

不明

お客さまとの通話結果を選択します。この選択結果がコーリングリストに反映され、キャンペーン結果集計や再発信設定に利用する事がありますので、誤りが無いよう選択してください。以下の選択は一例となります。

応答済み	: お客様と通話を行った
自動応答装置	: 留守番電話/圏外等のアナウンス
ビジー	: 話し中
応答なし	: 呼出が続く状態で電話に応答がない
間違い電話	: 意図したお客様ではなかった

どのような場合にどのコール結果を選択するかは、コールセンター管理者やスーパーバイザの指示を仰いでください。

※ コーリングリストの設定により、上記以外のコール結果が表示されている場合があります。

(6) 結果入力が完了したら、必要に応じてメモの入力/コールバックの再スケジュールの設定を行います。

[コールバックの再スケジュール]
日時を指定して再発信を設定します。
詳細は「1.5.2.2.3 コールバック」を
参照してください。

The screenshot shows a software interface for an operator named 'オペレータ1東京 (ComAG01)'. At the top, there's a header bar with the operator's name and some status icons. Below this, a call information section displays the phone number '#010367000000', a time of '00:00:24', and a checkmark icon. A red box highlights a calendar icon next to the time. The main area is divided into two sections: 'ケース情報' (Case Information) and 'レコード情報' (Record Information). The 'ケース情報' section shows the start point and queue number. The 'レコード情報' section has tabs for '対応(D)' and 'メモ(N)', with the 'メモ(N)' tab selected. Below the tabs is a large, empty text area for entering a memo, outlined with a red border. A '保存(S)' (Save) button is located at the bottom right of this area. A red arrow points from the calendar icon in the header to the memo input area.

[メモ]
通話に関するメモを保存することが可能です。メモの内容は保存したエージェントのみが「1.5.6.2 マイ履歴」を利用することで参照可能です。

(7) 通話を完了します。ステータスを受付可に変更すると、引き続き発信対象のレコードがキャンペーン内に存在している場合は、新たなレコードが着信します。(3) (P.90) の画面に戻ります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

オペレータ1 東京

ヘルプ

メニュー

閉じる

#010367000000

00:00:24

☒

17

ケース情報

起点: #010367000000 へのアウトバウンド キャンペーン コール

キュー: 70001

▼ #010367000000 終了

レコード情報

対応(D)

メモ(N)

保存(S)

コンタクト(0)



1.5.2.2.3 コールバック

アウトバウンドキャンペーンによる発信前や通話後に再度お客様へ架電する必要が発生した場合、日時を設定して自動で再発信（コールバック）を行うことが可能です。

(1) [コールバックの再スケジュール]をクリックして、コールバック設定を行います。

[コールバックの再スケジュール]

チェックを入れると、コールバック設定が可能となります。チェックが入った状態で設定画面を閉じると設定が即時完了します。

[パーソナルコールバック]

チェックを入れると、コールバック設定をしたエージェント指定でコールバックが設定されます。チェックをいれない場合は、同一キャンペーン内のエージェントに自動で再配信されます。

[時刻]

コールバックを行う日時を入力します。日付は[カレンダー]から選択することも可能です。

時刻: 2019/08/14 09:56

2019年8月

日	月	火	水	木	金	土
28	29	30	31	1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31
1	2	3	4	5	6	7

宛先: 自宅電話番号 - #010367000000

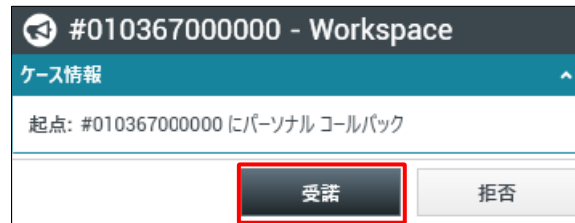
[宛先]

コールバックを行う番号を選択します。1人の発信先に対して複数の電話番号が登録されている場合は、[▼]をクリックすると発信先の番号を選択することが可能です。任意の電話番号を設定することはできません。コーリングリストに設定されている電話番号のみ選択可能です。

コールバックが動作する条件について

- キャンペーンがロードされている、または実行されている状態の場合に有効です。キャンペーンをアンロードすると、コールバックの設定は動作しません。
- キャンペーンロード時、コーリングリスト中に過去の日付のコールバックが設定されたレコードが存在している場合、ロードを行った日時よりも過去のコールバック設定が一斉動作します。
- パーソナルコールバックを設定した場合は、該当のエージェントがログアウトしているとコールバックの設定は動作しません。キャンペーンがロードまたは実行の状態において再度ログインした場合、ログインを行った日時よりも過去のパーソナルコールバック設定がすべて動作します。
- 複数のパーソナルコールバックを同日同時刻に設定すると、同時に複数のパーソナルコールバックが通知されます。

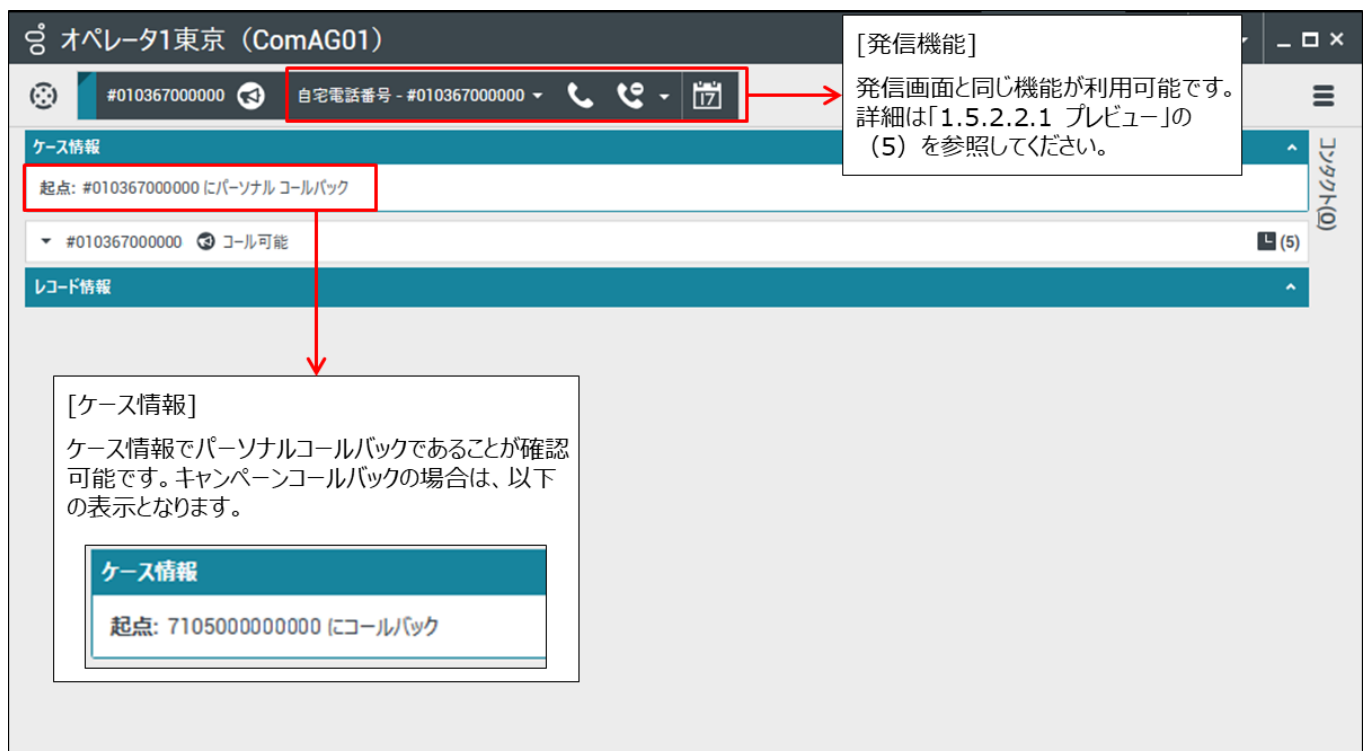
(2) パーソナルコールバックが設定された日時になると、クライアント PC のデスクトップ右下にコールバックの通知が表示されます。[受諾]をクリックと発信確認画面が表示されます。即時発信ではありません。キャンペーンコールバックの場合は通常の発信対象レコードと同様に取得されますので、通知の表示はありません。



パーソナルコールバックの通知について

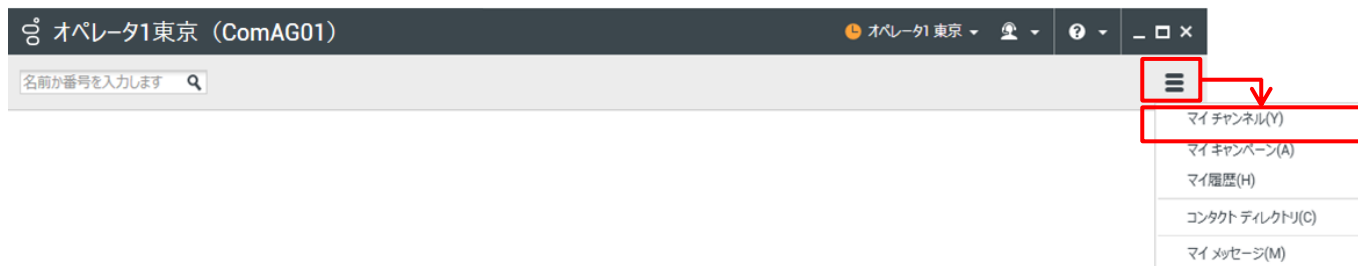
- [拒否]をクリックすると、再度配信対象のレコードとしてコーリングリストが更新されます。
- [受諾]/[拒否]のいずれかをクリックするまで表示されます。キャンペーンがアンロード/停止された場合でも、引き続き表示されます。

(3) 発信確認画面が表示されます。以降の操作は通常のプレビュー時と同様です。「1.5.2.2.1 プレビュー」の(5) (P.84) 以降を参照してください。



1.5.2.3 着信時転送

着信した通話を無条件で転送することが可能です。着信時転送機能を利用するには、WDE の[ワークスペース]から[マイ チャンネル]を選択します。

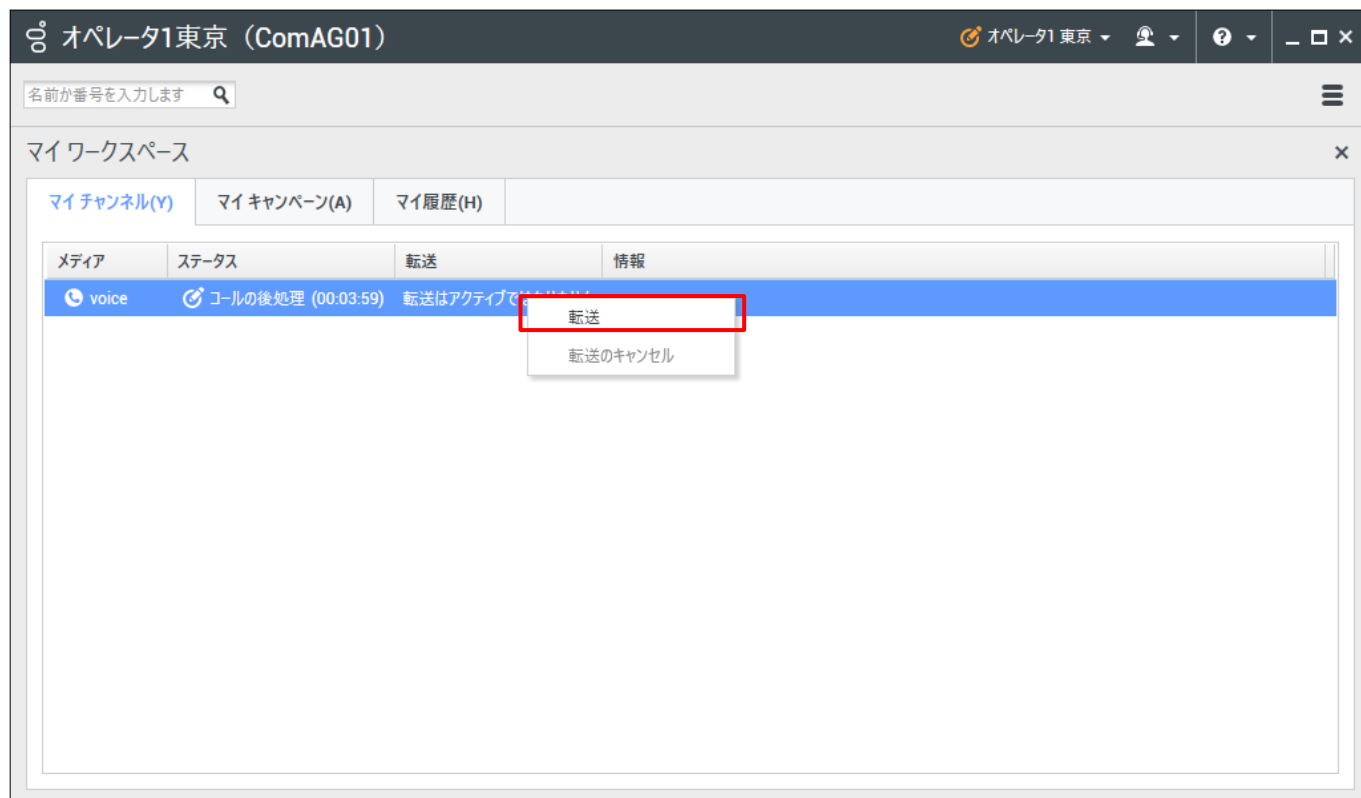


マイチャンネル画面が表示されます。着信時転送の設定および解除が可能です。



1.5.2.3.1 着信時転送設定

(1) マイチャンネル画面から[転送]カラムを右クリックし、[転送]を選択します。



(2) 転送先の番号を入力して[適用]をクリックします。画面は内線番号「50008」に転送設定を行う場合の例となります。外線番号へ転送する場合は、プレフィックスを含めて入力します。



(3) 着信時転送が設定されます。



着信時転送設定について

- 着信時転送の設定はエージェント ID に対してではなく、内線番号に対して行われます。
- 着信時転送を設定した内線番号を使用してログインしていたエージェントがログアウトしても、「1.5.2.3.2 着信時転送解除」(P.100) の手順に従って解除を行うまで該当の内線番号に対しての着信時転送設定は有効です。
- 着信時転送を設定している内線番号を使用してログインしているエージェントが存在しない場合は、該当内線番号への着信が発生しないため、着信時転送は機能しません。
- 他のエージェントが着信時転送を設定した内線番号を使用してログインした場合は、ログインしたエージェントが設定を行っていても着信時転送が機能します。1 つの内線番号を複数のエージェントで兼用している場合は、設定の解除忘れにご注意ください。
- 着信時転送設定を変更する（転送先の番号を変更する）場合は、設定済みの転送を「1.5.2.3.2 着信時転送解除」(P.100) の手順に従って解除を行い、再度(1) (P.97) の手順から設定を行ってください。

1.5.2.3.2 着信時転送解除

(1) マイチャンネル画面から[転送]カラムを右クリックし、[転送のキャンセル]を選択します。



(2) 着信時転送解除の確認が表示されます。[はい]をクリックします。画面は内線番号「50008」への着信時転送設定を解除する場合の例となります。



(3) 着信時転送が解除されます。



1.5.3 通話操作

WDE では通話中に以下の操作を行う事が可能です。

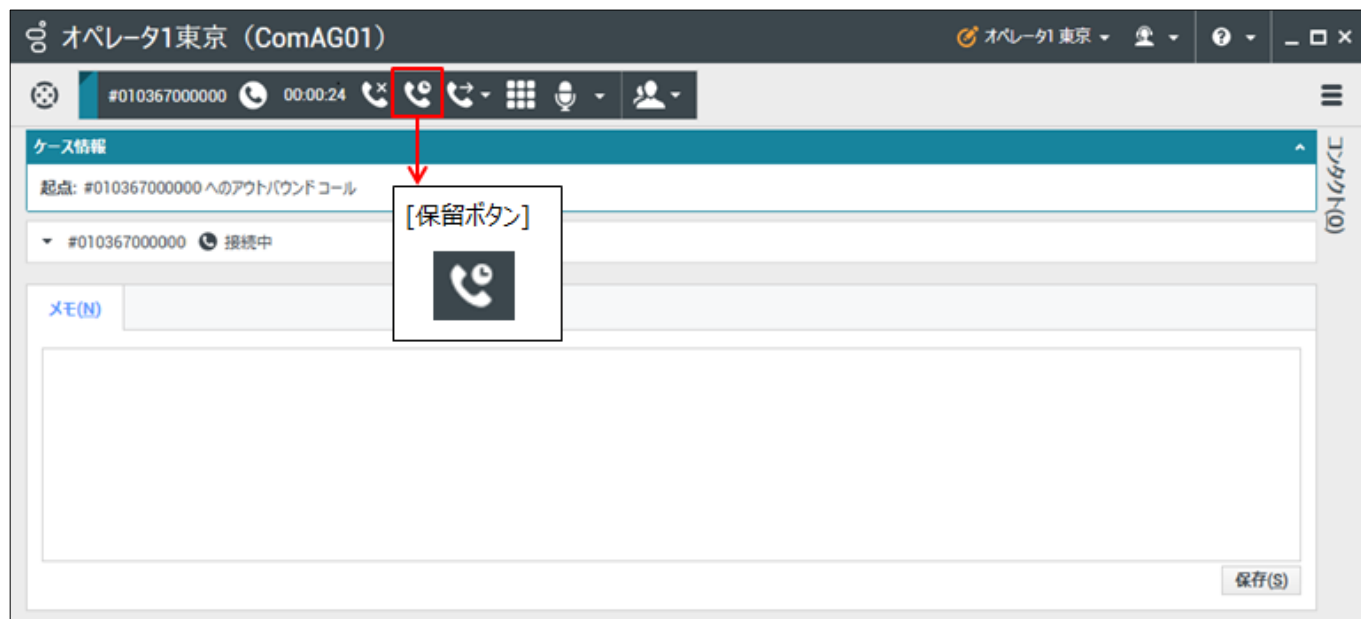
操作	概要	備考
保留	お客様に保留音を流す。	
転送	他のエージェントまたは外線番号に転送する。	
会議通話	3 者以上で通話を行う。	
DTMF 送信	プッシュ信号を送信する。	
音量調整	マイク/スピーカーの音量を調整する。	
通話終了	通話を終了する。	
モニタリング/コーチング	通話のモニタリングおよびコーチングを行う。	・ スーパーバイザ権限のエージェントのみ 利用可能

DR 拠点利用時のメイン拠点⇔DR 拠点間の通話・転送について

- 異なる拠点（クラウド基盤）にログインしているエージェント間での内線通話/インスタント転送/コンサルト転送/会議通話は、動作保証の対象となりませんので注意してください。
- 発信および着信動作は可能ですが、正常に通話ができない/レポートに正しく記録されない/通話が録音できないなどの事象が発生する場合があります。これらの事象が発生した場合でも原因調査には対応しかねますので了承願います。

1.5.3.1 保留

(1) 通話ウィンドウの保留ボタンをクリックします。通話が保留状態になります。



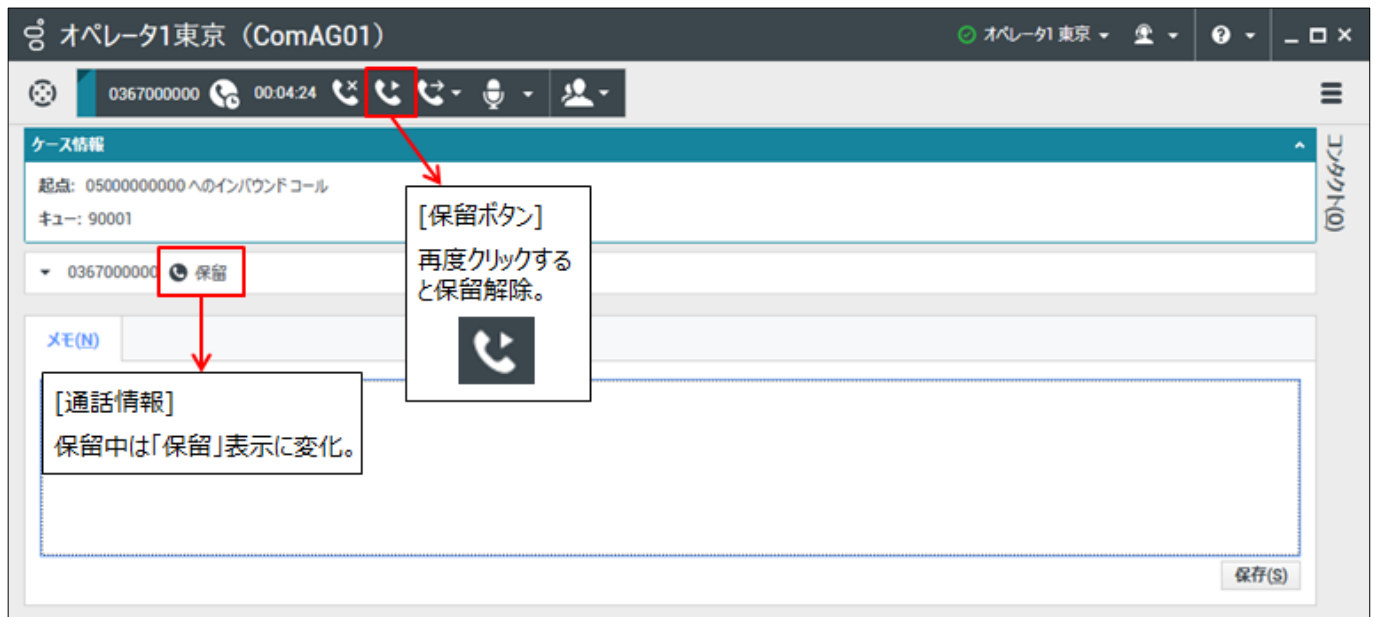
ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、ハードフォンの保留ボタン押下でも同様の動作となります。
- ハードフォンの機種によっては保留ボタンが機能しない場合があります。その場合は、上記の手順に従って WDE で保留を行ってください。

保留音について

- 保留音はカスタマポータルより変更可能です。変更手順はユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。

(2) 保留中は保留ボタンの表示/通話情報の表示が保留を示す状態に変化しています。保留状態を解除するには、再度保留ボタンをクリックします。



ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、ハードフォンの保留ボタン押下でも同様の動作となります。
- ハードフォンの機種によっては保留ボタンが機能しない場合があります。その場合は、上記の手順に従って WDE で保留を行ってください。

1.5.3.2 転送

Arcstar Contact Center 2.0 では、転送前にエージェント間で引継ぎ通話を行ってから転送を行う引継ぎ転送と、通話を即時に転送する無条件転送の 2 つの転送を利用することが可能です。引継ぎ転送は WDE 上では「コンサルテーション」と表記されます。無条件転送は WDE 上では「インスタント転送」と表記されます。引継ぎ転送については「1.5.3.2.1 引継ぎ転送」(P.106) を、無条件転送については「1.5.3.2.2 無条件転送」(P.113) を参照してください。

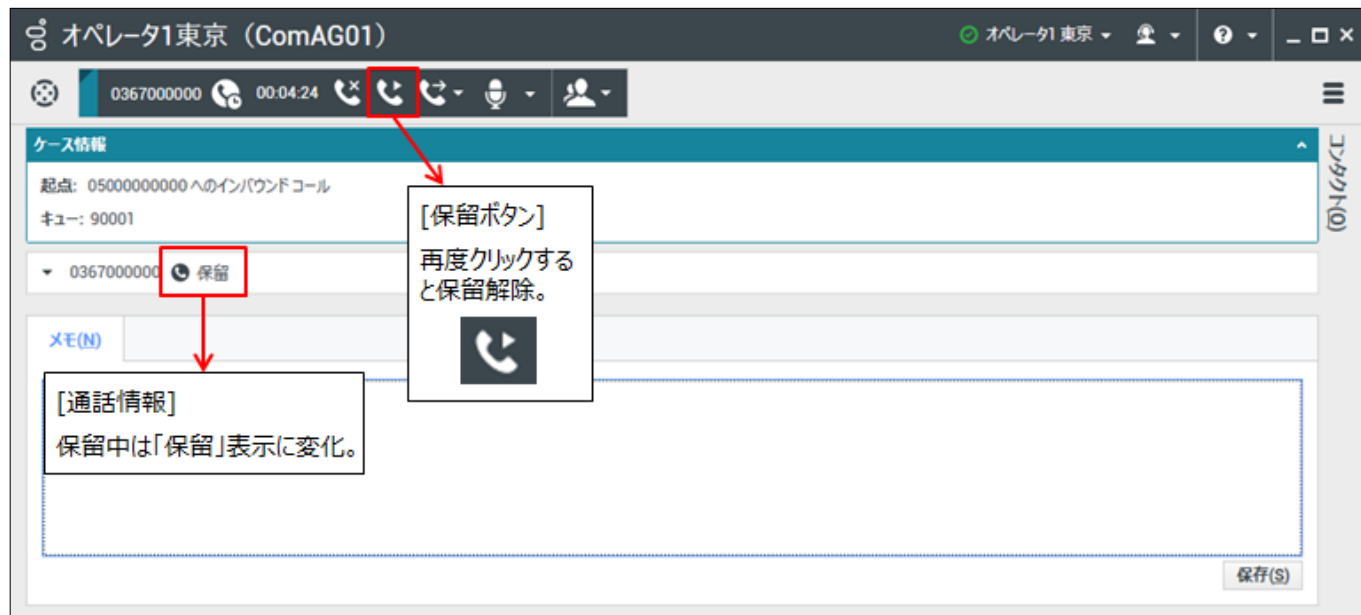
お客様の通話を受けたエージェント A がエージェント B に通話を転送する場合において、それぞれの転送動作の違いは以下のとおりです。

	引継ぎ転送	無条件転送
通話詳細	<pre> sequenceDiagram participant Customer participant AgentA participant AgentB Customer->>AgentA: 発信 AgentA->>Customer: 呼出音 AgentA->>AgentB: コンサルト AgentB->>AgentA: 着信 AgentA->>AgentB: 呼出音 AgentB->>AgentA: 応答 AgentA->>AgentB: 引継ぎ通話 転送 AgentB->>Customer: 呼出音 Customer->>AgentB: お客様と通話 AgentB->>Customer: 終話 </pre>	<pre> sequenceDiagram participant Customer participant AgentA participant AgentB Customer->>AgentA: 発信 AgentA->>Customer: 呼出音 AgentA->>AgentB: 転送 AgentB->>AgentA: 着信 AgentA->>AgentB: 呼出音 AgentB->>AgentA: 応答 AgentA->>Customer: 保留音 AgentA->>Customer: 終話 AgentB->>Customer: 呼出音 Customer->>AgentB: お客様と通話 AgentB->>Customer: 終話 </pre>
備考	<ul style="list-style-type: none"> 引継ぎ通話により、転送先のエージェント B に転送前のお客様との通話内容を伝えることができる 転送先が外線転送の場合、転送先が通話中/電話に出ない場合でもエージェント A はお客様との通話に戻ることができる 	<ul style="list-style-type: none"> 転送先のエージェント B へ通話を転送した時点でエージェント A とお客様との通話は終話となる 転送先が外線転送の場合、転送先が通話中の場合はお客様と転送先の電話は切断される。転送先が電話に出ない場合、お客様が電話を切ってしまう可能性がある 転送前の保留は任意。保留せずに無条件転送することも可能

外線転送を行う場合においては、無条件転送により意図せずお客様との通話が切断されてしまう可能性がありますので、引継ぎ転送のご利用を推奨します。

1.5.3.2.1 引継ぎ転送

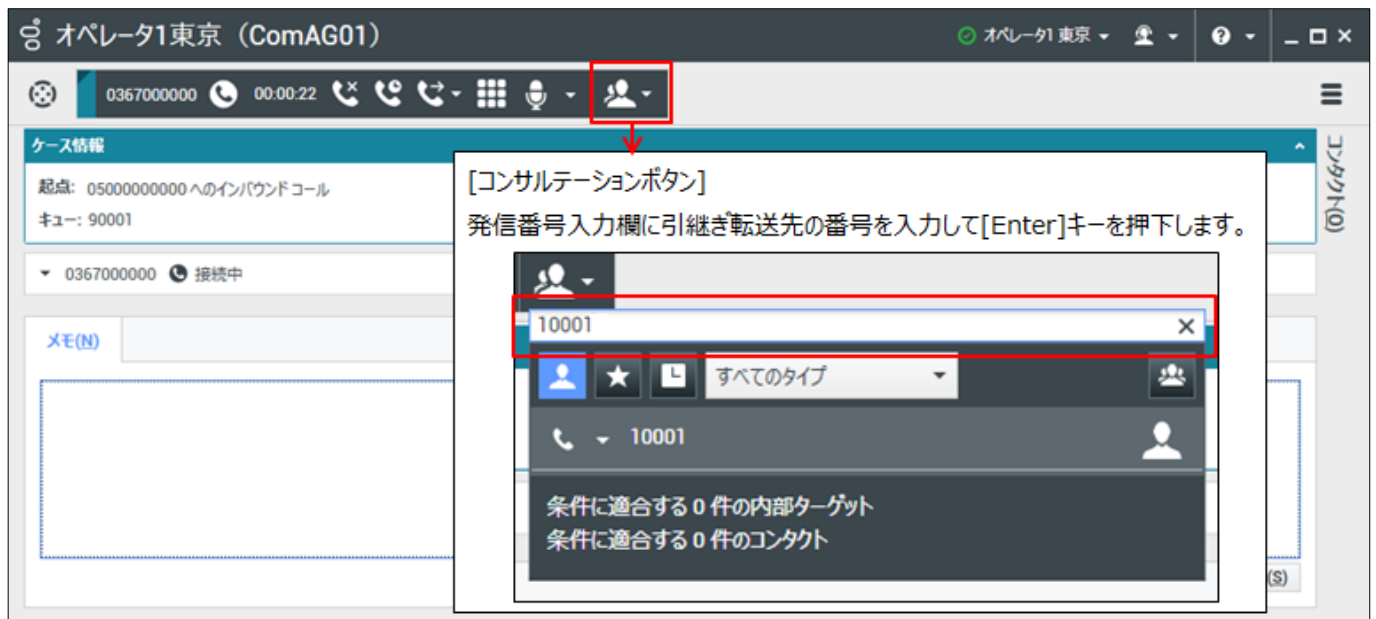
(1) 通話ウィンドウの保留ボタンをクリックします。通話が保留状態になります。保留をせずに引継ぎ転送をすることも可能です。保留しない場合は次頁(2)以降の手順を参照してください。保留を行わない場合でも、引継ぎ転送先への発信が開始されると、自動的に保留状態となります。



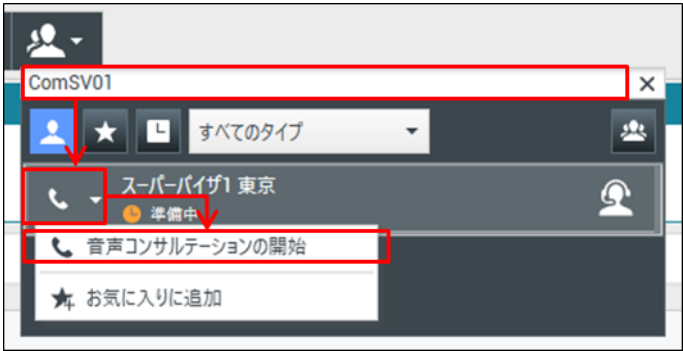
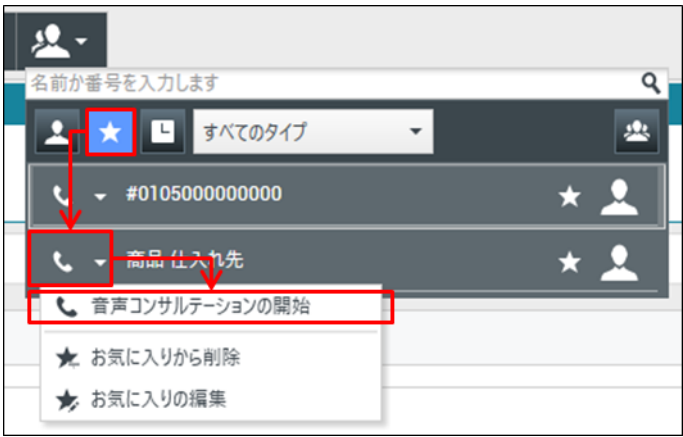

ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、ハードフォンの保留ボタン押下でも同様の動作となります。
- ハードフォンの機種によっては保留ボタンが機能しない場合があります。その場合は、上記の手順に従って WDE で保留を行ってください。

(2) [コンサルテーション]ボタンをクリックし、引継ぎ転送先の情報を入力します。画面は内線番号を入力した場合の例となります。内線番号の場合は、キーボードの[Enter]キーを押下すると引継ぎ転送先への発信が始まります。



引継ぎ転送先の入力には、内線番号の直接入力以外にエージェント ID を検索/お気に入りを検索/通話履歴を検索が利用可能です。

検索方法	操作手順	手順説明
エージェント ID で検索		<p>クイック検索でエージェント ID を入力します。表示されたエージェントの[アクションメニュー]から[音声コンサルティングの開始]を選択します。([Enter]キー押下では発信できません。)</p> <p>クイック検索の詳細な利用方法については、「1.5.1.4.1 クイック検索を利用した発信」(P.59) を参照してください。</p>
お気に入りを検索		<p>[お気に入り]アイコンを選択します。表示された 10 件以内に引継ぎ転送先存在しない場合は、クイック検索で検索を行います。表示されたエージェントの[アクションメニュー]から[音声コンサルティングの開始]を選択します。([Enter]キー押下では発信できません。)</p> <p>お気に入りの詳細な利用方法については、「1.5.5 お気に入り」(P.182) を参照してください。</p>
通話履歴を検索		<p>[最近の項目]アイコンを選択します。表示された 10 件以内に引継ぎ転送先存在しない場合は、クイック検索で検索を行います。表示されたエージェントの[アクションメニュー]から[音声コンサルティングの開始]を選択します。([Enter]キー押下では発信できません。)</p> <p>通話履歴の詳細な利用方法については、「1.5.6.1 クイック検索」(P.196) を参照してください。</p>

(3) 転送先が応答すると引継ぎ通話が開始され、操作画面が表示されます。

The screenshot shows the ComAG01 operator interface. At the top, it displays 'オペレータ1東京 (ComAG01)' and 'オペレータ1東京'. Below this, a status bar shows the phone number '0367000000', the time '00:15:21', and various call control icons. The main area is divided into sections: 'ケース情報' (Case Information) showing '起点: 050000000000 へのインバウンドコール' and 'キュー: 90001'; a '保留' (Hold) button; and a 'コンソレーション スーパーバイザ1 東京 (00:00:27)' section. At the bottom, there is a row of call control buttons: a red 'X' (End), a phone handset (Transfer), a keypad (DTMF), a microphone (Mute), and a volume slider. Five text boxes with red arrows point to these buttons, explaining their functions.

ケース情報
起点: 050000000000 へのインバウンドコール
キュー: 90001

▼ 0367000000 保留

[保留]
引継ぎ通話を保留します。

[キーパッド]
引継ぎ通話にDTMF送信するためのキーパッドを表示します。

[マイクミュート]
クリックすると引継ぎ通話のマイクがミュート状態となります。再度クリックするとマイクミュートが解除されます。ここでミュートを行うと、元の通話もミュートされます。

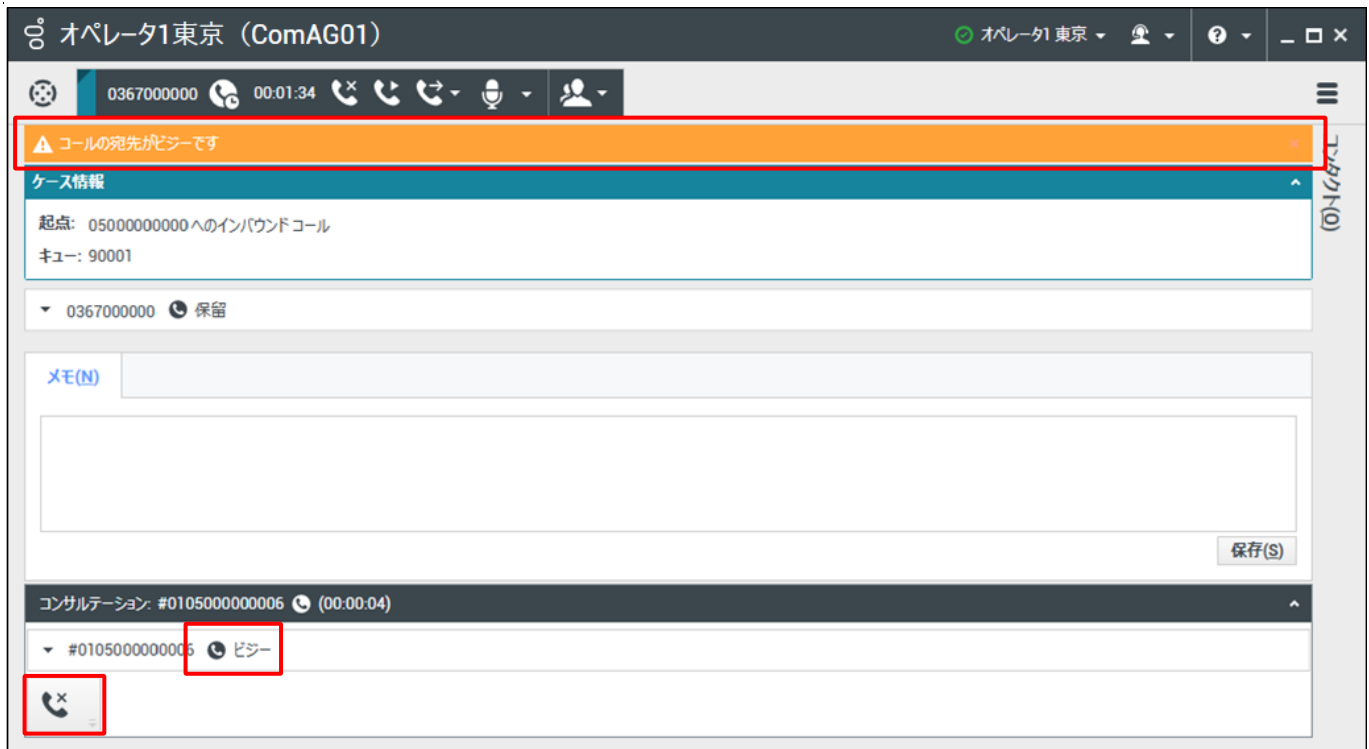
保存(S)

コンソレーション スーパーバイザ1 東京 (00:00:27)
▼ スーパーバイザ1 東京 接続中

[終了]
引継ぎ通話が終了します。確認ダイアログの表示はありません。クリックすると即時終了となり、元の通話の保留状態に戻ります。(保留せずに引継ぎ通話を開始した場合でも、自動で保留状態となります。)

[マイク/スピーカーボリューム]
マイク/スピーカー音量調整用スライダーを表示します。ここで調整を行うと、元の通話も同じ値で設定されます。

転送先が外線番号の場合は話中（ビジー）となる場合があります。話中の場合は[終了]のみ操作可能です。



転送先話中時の操作について

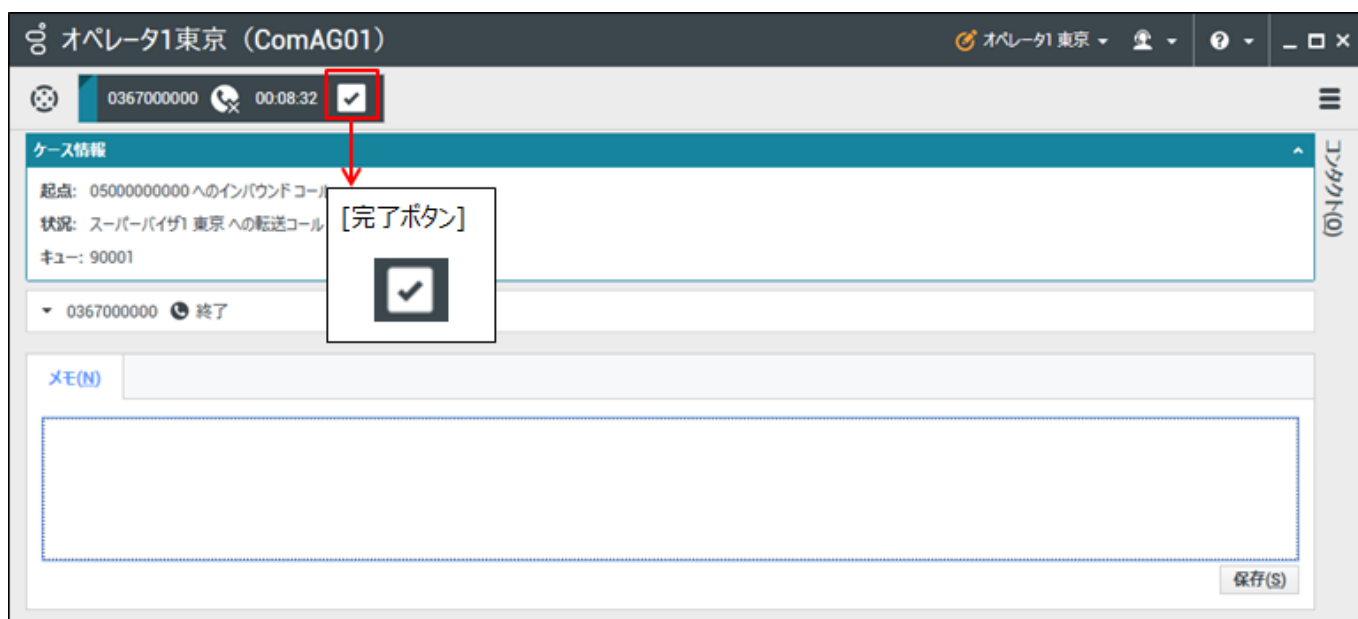
- ・転送先が話中となった場合は、[終了]をクリックするか数秒が経過すると、自動的に元の通話との保留状態に戻ります。自動的に元の通話との保留状態に戻る前に、元の通話の保留解除を行わないでください。
- ・元の通話との保留状態に戻る前に、元の通話の保留解除を行った場合、「保留解除ボタンをクリックしても保留が解除されず、数秒間保留解除ボタンもクリックできない」状態となります。この間、引継ぎ転送等の他の操作は正常に動作しなくなります。
- ・上記の状態でも数回保留解除ボタンをクリックし続けると、以下のエラー表示となり保留が解除された状態で元の通話に戻ります。



(4) 引継ぎ通話が完了したら、[インスタント転送]ボタンをクリックし、引継ぎ先へ転送します。



(5) 転送元のエージェントは[完了]ボタンで通話を完了します。



メモを利用する場合について

- [完了]をクリックする前に入力を行い、[保存]をクリックしてください。
- メモの詳細は「1.5.3.6.2 通話の完了」(P.128)を参照してください。

転送先が Arcstar Contact Center 2.0 のエージェントの場合は「ケース情報」で通話通話の情報を確認することが可能です。「メモ」には転送通話の情報が自動で追記されます。

The screenshot displays the Arcstar Contact Center 2.0 interface for a user named 'スーパーバイザ東京 (ComSV01)'. The interface includes a top bar with the user's name and a status indicator, and a sidebar with a 'コンタクト(0)' button. The main area is divided into two sections: 'ケース情報' (Case Information) and 'メモ(N)' (Memo). The 'ケース情報' section contains the following details: '起点: 050000000000へのインバウンドコール' (Origin: Inbound call to 050000000000), '状況: オペレータ1 東京 による転送コール' (Status: Transfer call by Operator 1 Tokyo), and 'キュー: 90001'. The 'メモ(N)' section contains a single entry: '2018/02/02 13:11:59 に ComAG01 により転送されました -'. Red arrows point from the 'ケース情報' and 'メモ(N)' sections to callout boxes. The callout box for 'ケース情報' states: '[ケース情報] 転送された通話であることを確認することが可能です。' (Case Information: It is possible to confirm that it is a transferred call). The callout box for 'メモ' states: '[メモ] 転送元のエージェントIDおよび転送完了日時の情報が自動的に追記されます。' (Memo: The agent ID of the transfer source and the completion date and time are automatically recorded). A '保存(S)' (Save) button is located at the bottom right of the memo section.

スーパーバイザ東京 (ComSV01)

0367000000 00:01:33

ケース情報

起点: 050000000000へのインバウンドコール
状況: オペレータ1 東京 による転送コール
キュー: 90001

[ケース情報]
転送された通話であることを確認することが可能です。

▼ 0367000000 接続中

メモ(N)

2018/02/02 13:11:59 に ComAG01 により転送されました -

[メモ]
転送元のエージェントIDおよび転送完了日時の情報が自動的に追記されます。

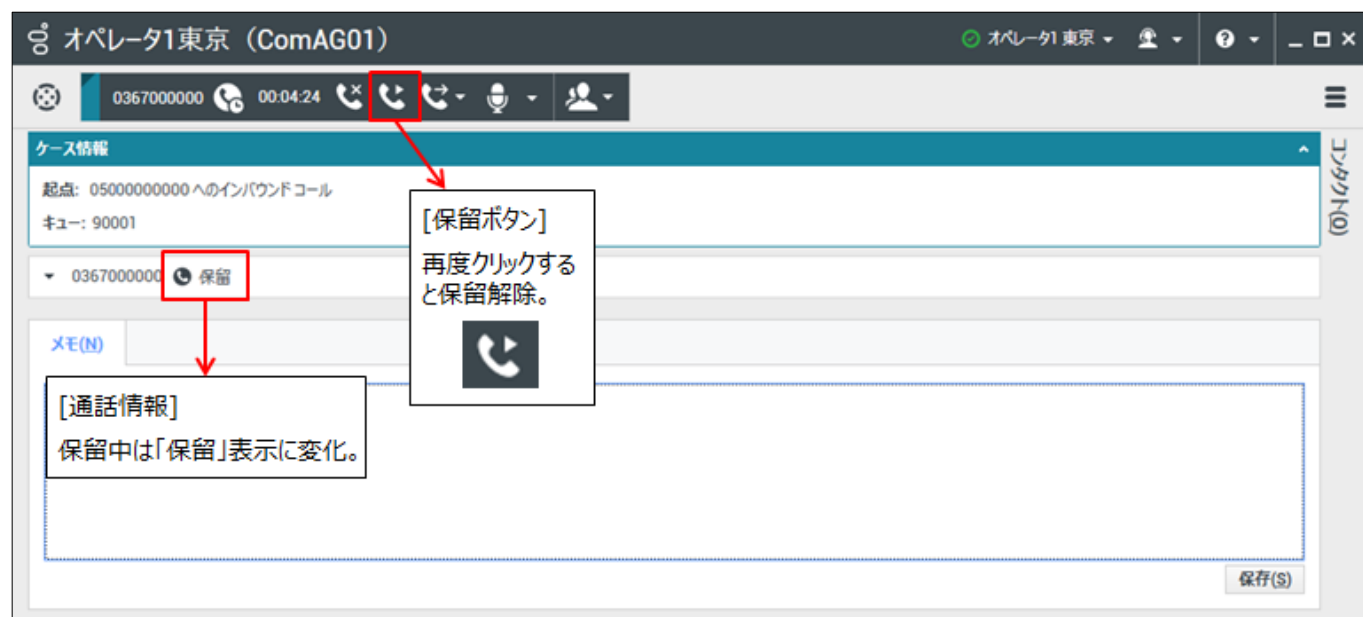
保存(S)

1.5.3.2.2 無条件転送

外線番号への無条件転送について

- 無条件転送先が話中（ビジー）や圏外などの理由により応答できない場合でも、転送処理が行われます。無条件転送先が話中の場合、転送元には話中音（ビジー音）が数秒流れたのち、自動的に切断されます。
- 無条件転送先が応答したか話中で応答できなかったかなどの無条件転送結果を、WDE の画面上で確認することはできません。
- 転送を行う場合は「1.5.3.2.1 引継ぎ転送」（P.106）の利用を推奨いたします。

(1) 通話ウィンドウの保留ボタンをクリックします。通話が保留状態になります。保留をせずに無条件転送することも可能です。保留しない場合は次頁(2)事項の手順を参照してください。




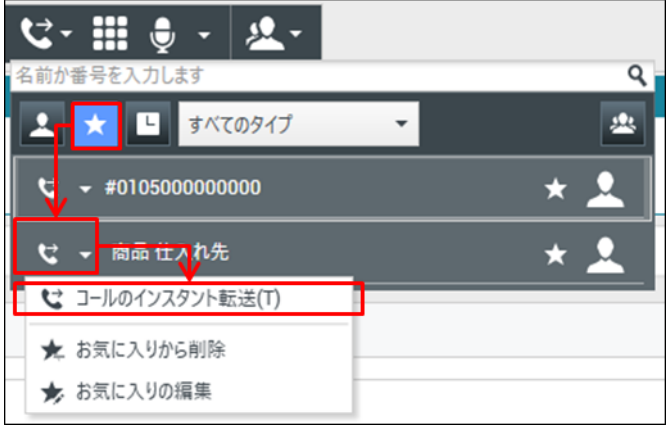
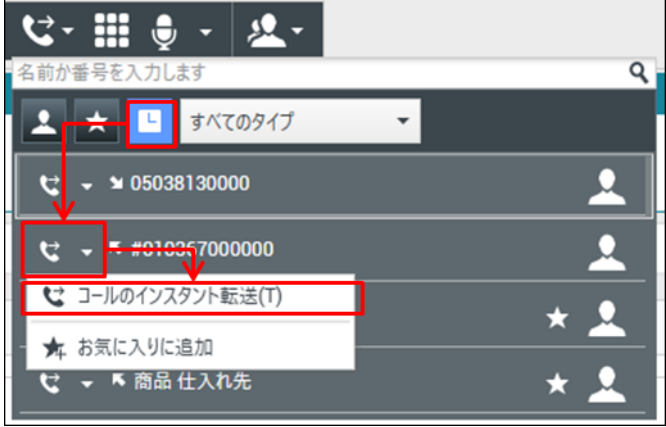
ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、ハードフォンの保留ボタン押下でも同様の動作となります。
- ハードフォンの機種によっては保留ボタンが機能しない場合があります。その場合は、上記の手順に従って WDE で保留を行ってください。

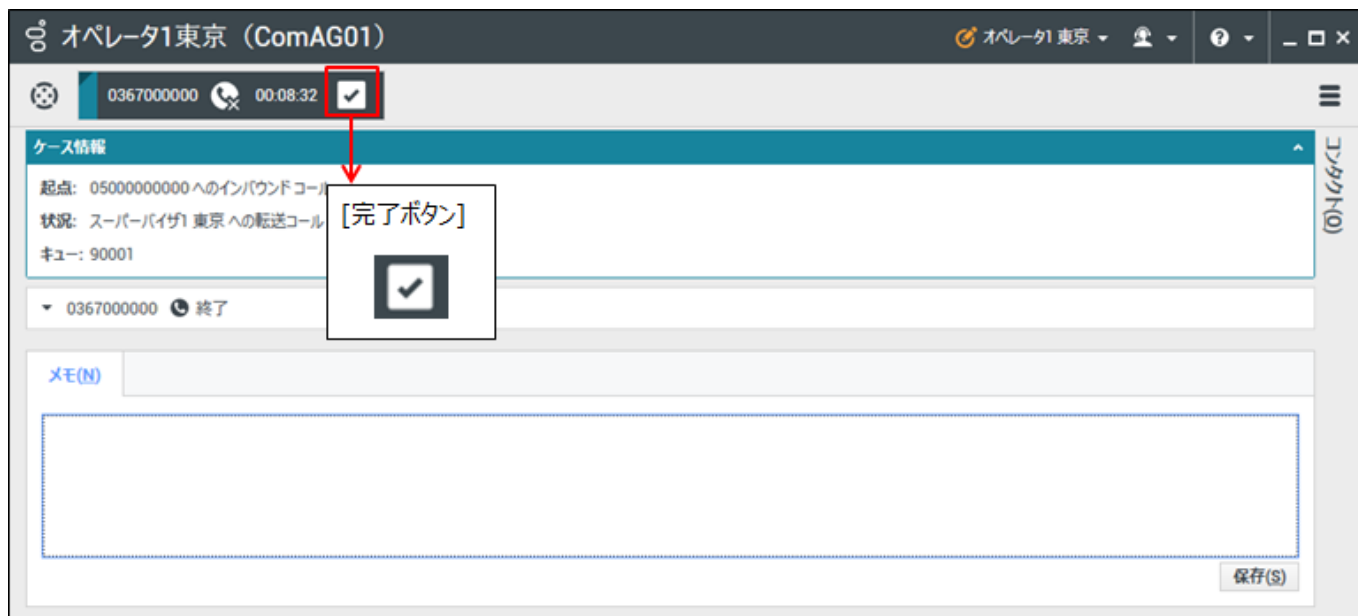
(2) [インスタント転送]ボタンをクリックし、無条件転送先の内線番号を入力します。画面は内線番号を入力した場合の例となります。内線番号/外線番号を直接入力する場合は、キーボードの[Enter]キーを押下すると転送されます。



無条件転送先の入力には、内線番号/外線番号の直接入力以外にエージェント ID を検索/お気に入りを検索/通話履歴を検索が利用可能です。

検索方法	操作手順	手順説明
エージェント ID で検索		<p>クイック検索でエージェント ID を入力します。表示されたエージェントの[アクションメニュー]から[コールのインスタント転送]を選択します。([Enter]キー押下では発信できません。)</p> <p>クイック検索の詳細な利用方法については、「1.5.1.4.1 クイック検索を利用した発信」(P.59) を参照してください。</p>
お気に入りを検索		<p>[お気に入り]アイコンを選択します。表示された 10 件以内に引継ぎ転送先存在しない場合は、クイック検索で検索を行います。表示されたエージェントの[アクションメニュー]から[コールのインスタント転送]を選択します。([Enter]キー押下では発信できません。)</p> <p>お気に入りの詳細な利用方法については、「1.5.5 お気に入り」(P.182) を参照してください。</p>
通話履歴を検索		<p>[最近の項目]アイコンを選択します。表示された 10 件以内に引継ぎ転送先存在しない場合は、クイック検索で検索を行います。表示されたエージェントの[コールのインスタント転送]から[音声コンサルテーションの開始]を選択します。</p> <p>([Enter]キー押下では発信できません。)</p> <p>通話履歴の詳細な利用方法については、「1.5.6.1 クイック検索」(P.196) を参照してください。</p>

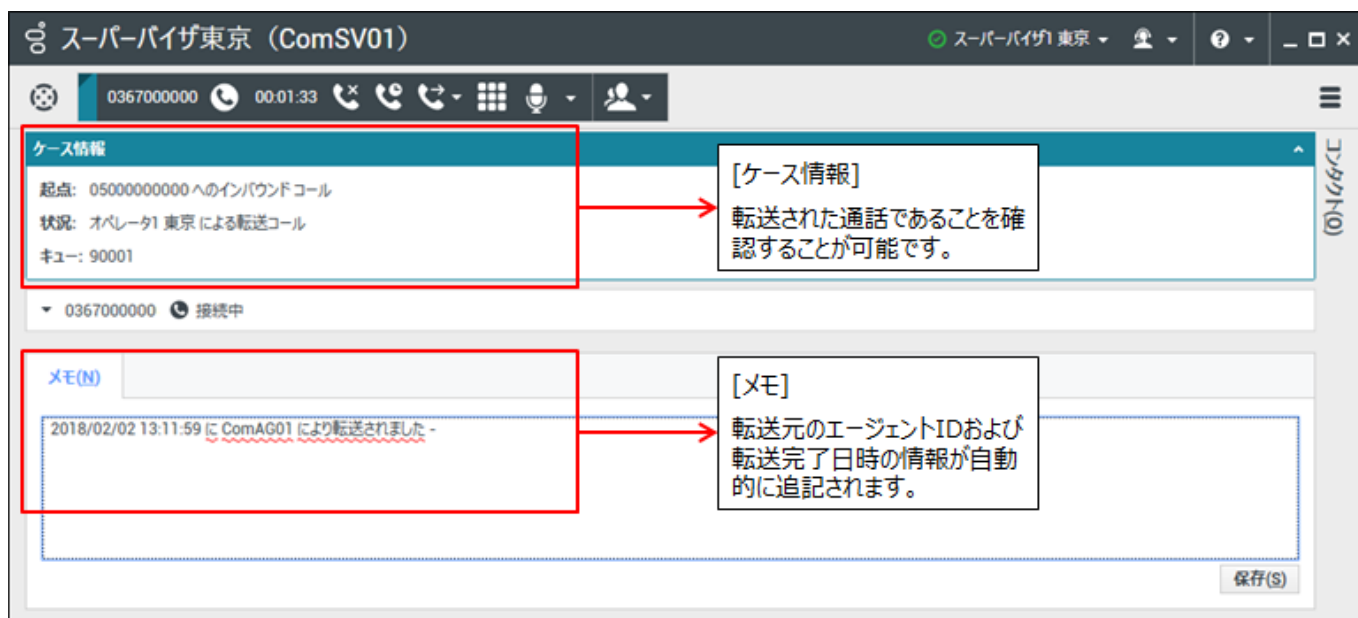
(3) 転送元のエージェントは即時通話終了の状態となります。[完了]ボタンで通話を完了します。



メモを利用する場合について

- [完了]をクリックする前に入力を行い、[保存]をクリックしてください。
- メモの詳細は「1.5.3.6.2 通話の完了」(P.128) を参照してください。

転送先が Arcstar Contact Center 2.0 のエージェントの場合は「ケース情報」で転送通話の情報を確認することが可能です。「メモ」には転送通話の情報が自動で追記されます。転送先のエージェントが応答するまでの間、お客様側には呼出音が流れます。



1.5.3.3 会議通話

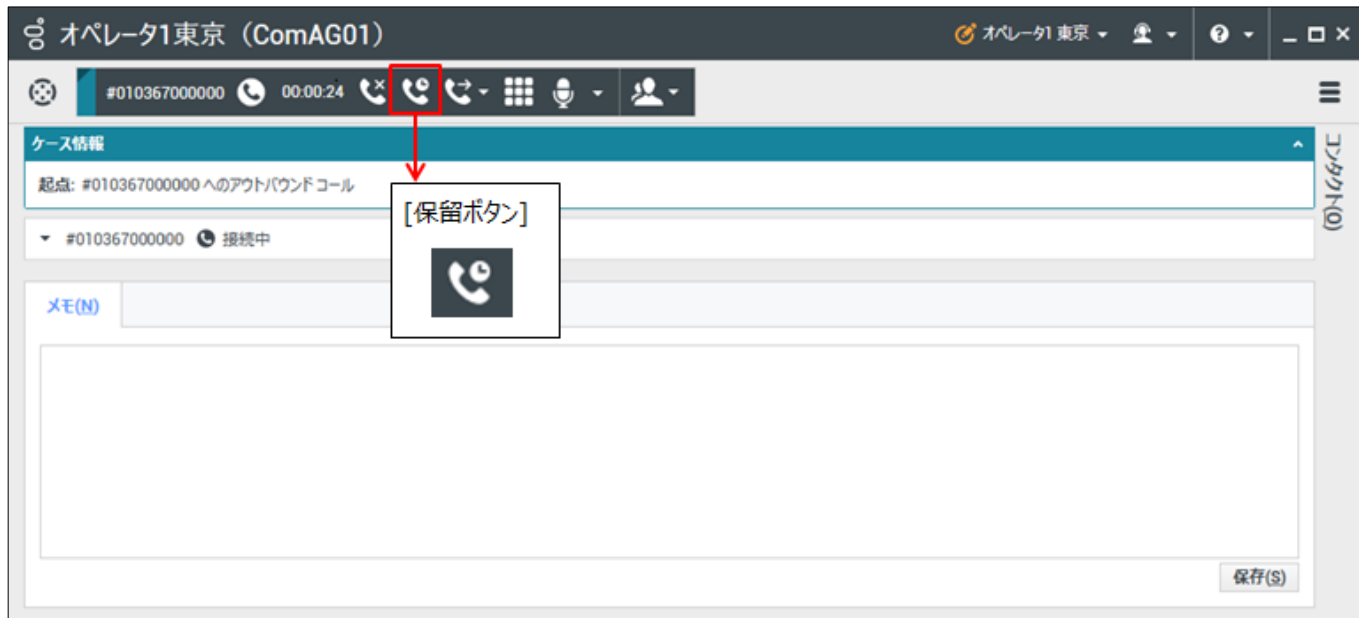
会議通話機能により、3 人以上が同時に通話を行うことが可能です。お客様とエージェント/エージェント同士の通話のいずれかが成立している状態において、エージェントが他のエージェント/外線発信先を 1 人ずつ追加していくことで会議通話を行うことが可能となります。会議通話機能に参加可能なエージェント数/外線発信先は 8 者までとなります。

会議参加可能数について

- 8 者を超えたエージェント数/外線発信先を会議通話に参加させることは操作上可能ですが、動作保証の対象外となりますのでご了承ください。

1.5.3.3.1 参加者の追加

- (1) 「1.5.3.2.1 引継ぎ転送」(P.106) の手順に従って、追加する参加者を引継ぎ通話（コンサルテーション）状態とします。通話ウィンドウの保留ボタンをクリックします。通話が保留状態になります。保留をせずに引継ぎ転送をすることも可能です。保留しない場合は次頁(3)以降の手順を参照してください。保留を行わない場合でも、追加する参加者への発信が開始されると、自動的に保留状態となります。



ハードフォン利用の場合について

- ハードフォン利用の場合は、ハードフォンの保留ボタン押下でも同様の動作となります。
- ハードフォンの機種によっては保留ボタンが機能しない場合があります。その場合は、上記の手順に従って WDE で保留を行ってください。

(2) [コンサルテーション]ボタンをクリックし、コンサルテーションを行います。画面はエージェント ID を指定する場合の例となります。コンサルテーションの詳細な操作方法については、「1.5.3.2.1 引継ぎ転送」(P.106) を参照してください。



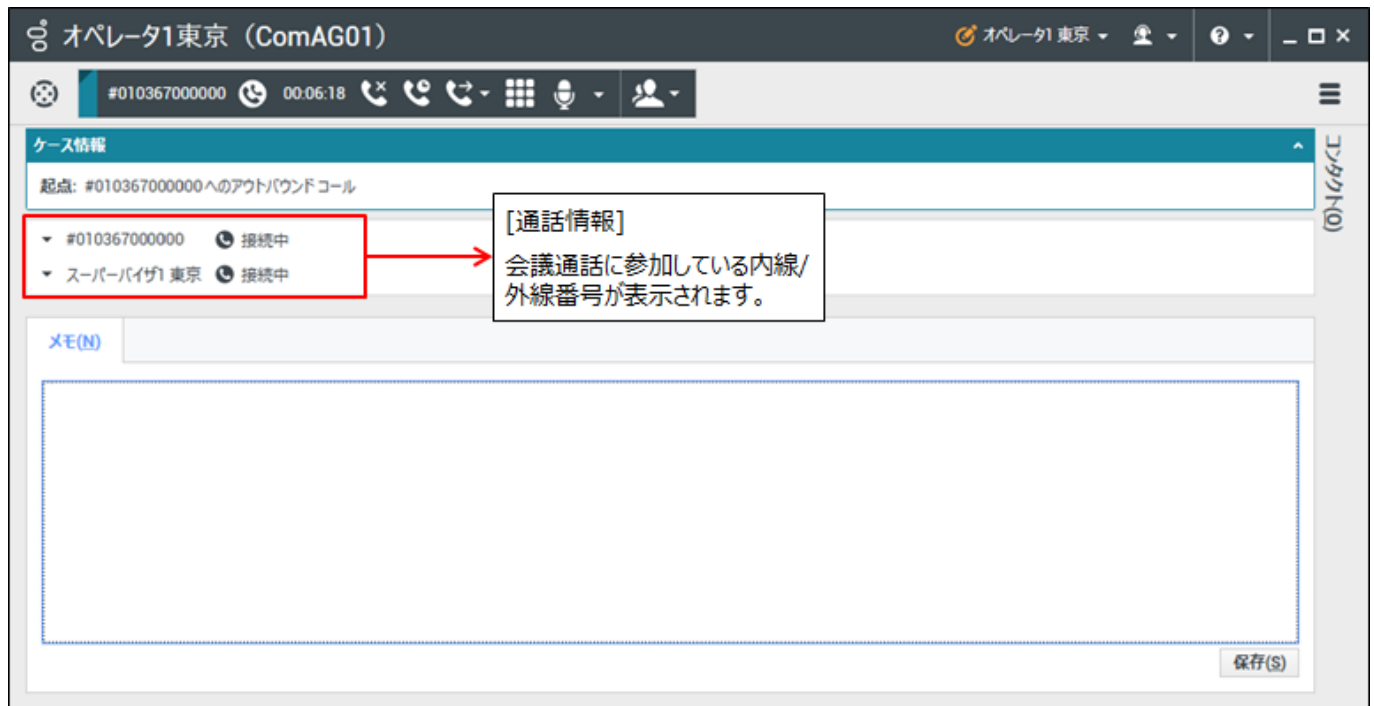
(3) コンサルテーション画面から[インスタント電話会議]ボタンをクリックします。コンサルテーション中の通話が表示されますので、[アクションメニュー]から[インスタント電話会議]を選択します。



コンサルテーション画面の操作について

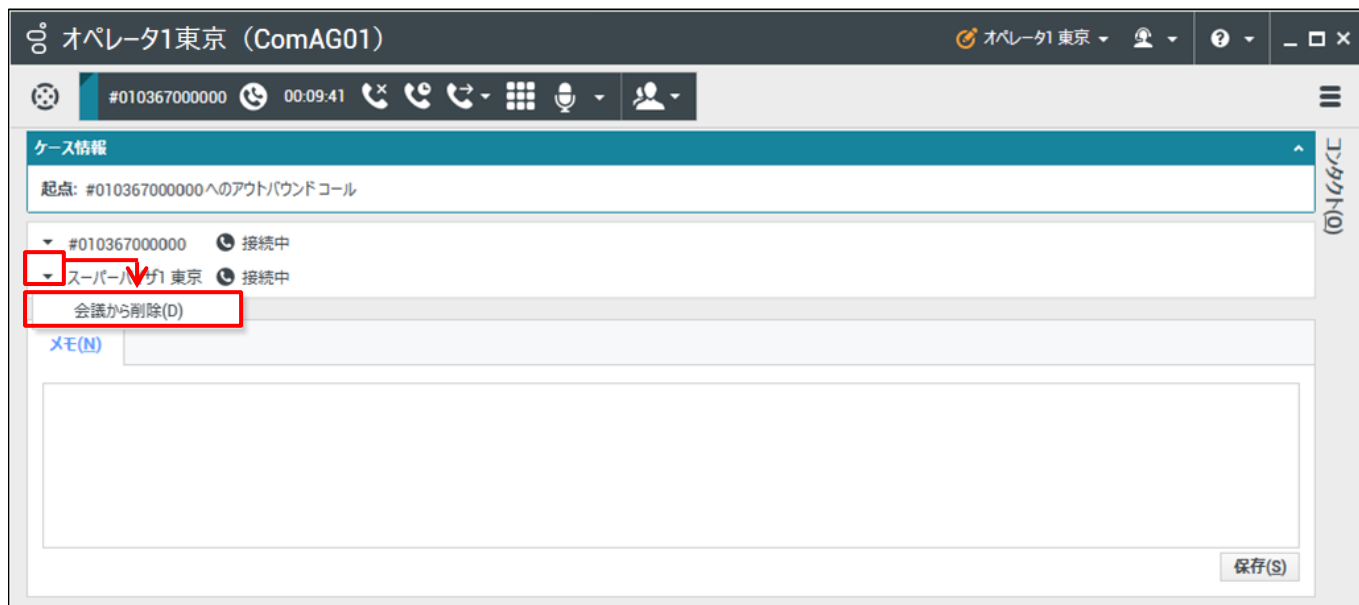
- コンサルテーション画面の操作方法については、「1.5.3.2.1 引継ぎ転送」(P.106)を参照してください。

(4) 会議通話画面が表示されます。さらに参加者を追加する場合は、(1) (P.118) の手順から再度繰り返して実施してください。複数の参加者を1回の操作で会議通話状態とすることはできません。通話に関するその他の操作は通常の通話と同様となります。

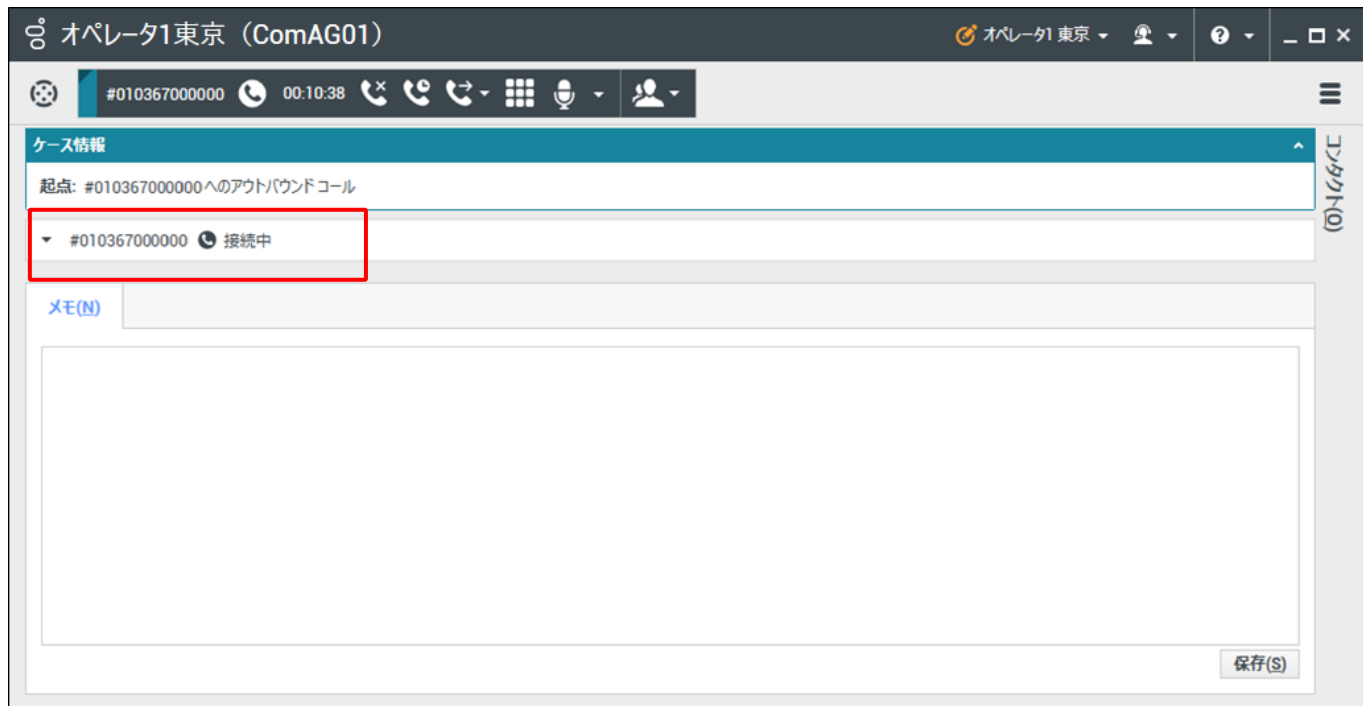


1.5.3.3.2 参加者の削除

(1) 会議通話画面から削除する参加者番号の[▼]を選択し、[会議から削除]を選択します。画面は参加者「スーパーバイザ 1 東京」を削除する場合の例となります。



(2) 参加者が削除されます。確認ダイアログの表示はありません。選択後、即時削除されます。



参加者の削除可否について

- 会議通話に追加されたエージェントは、会議通話の参加者を削除することはできません。ただし、会議通話に追加されたエージェントが新たに別の参加者を追加した場合、それ以前に参加していた会議通話の参加者も含めて、全ての参加者を削除することが可能となります。

（例 1：エージェント A がお客様と通話中、エージェント B を会議通話に追加）

⇒ エージェント A は会議通話からお客様/エージェント B を削除可能

⇒ エージェント B は会議通話の参加者を削除不可

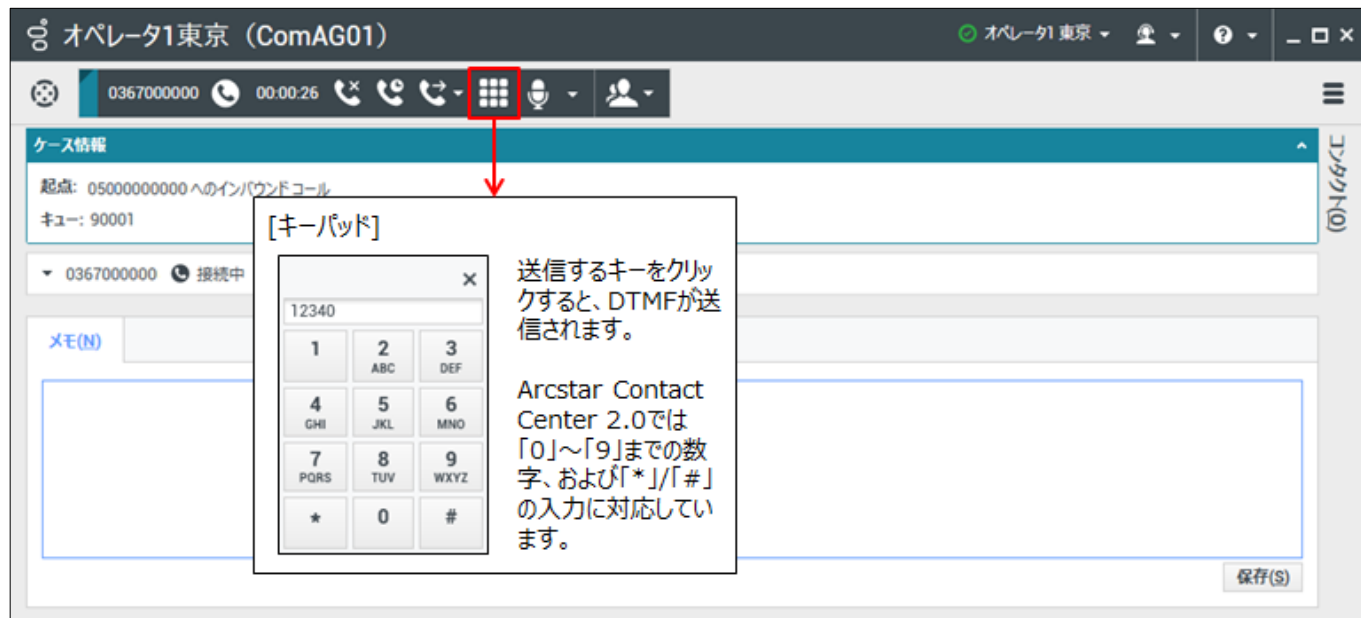
（例 2：例 1 の状態からエージェント B が外線①を会議通話に追加）

⇒ エージェント A は会議通話からお客様/エージェント B/外線①を削除可能

⇒ エージェント B は会議通話からお客様/エージェント B/外線①を削除可能

1.5.3.4 DTMF 送信

DTMF（Dial Tone Multi-Frequency）送信はプッシュ信号を送信するための機能です。DTMF 送信は通話中のみ利用可能です。[キーパッド]をクリックすると DTMF 送信用のキーパッドが表示されます。



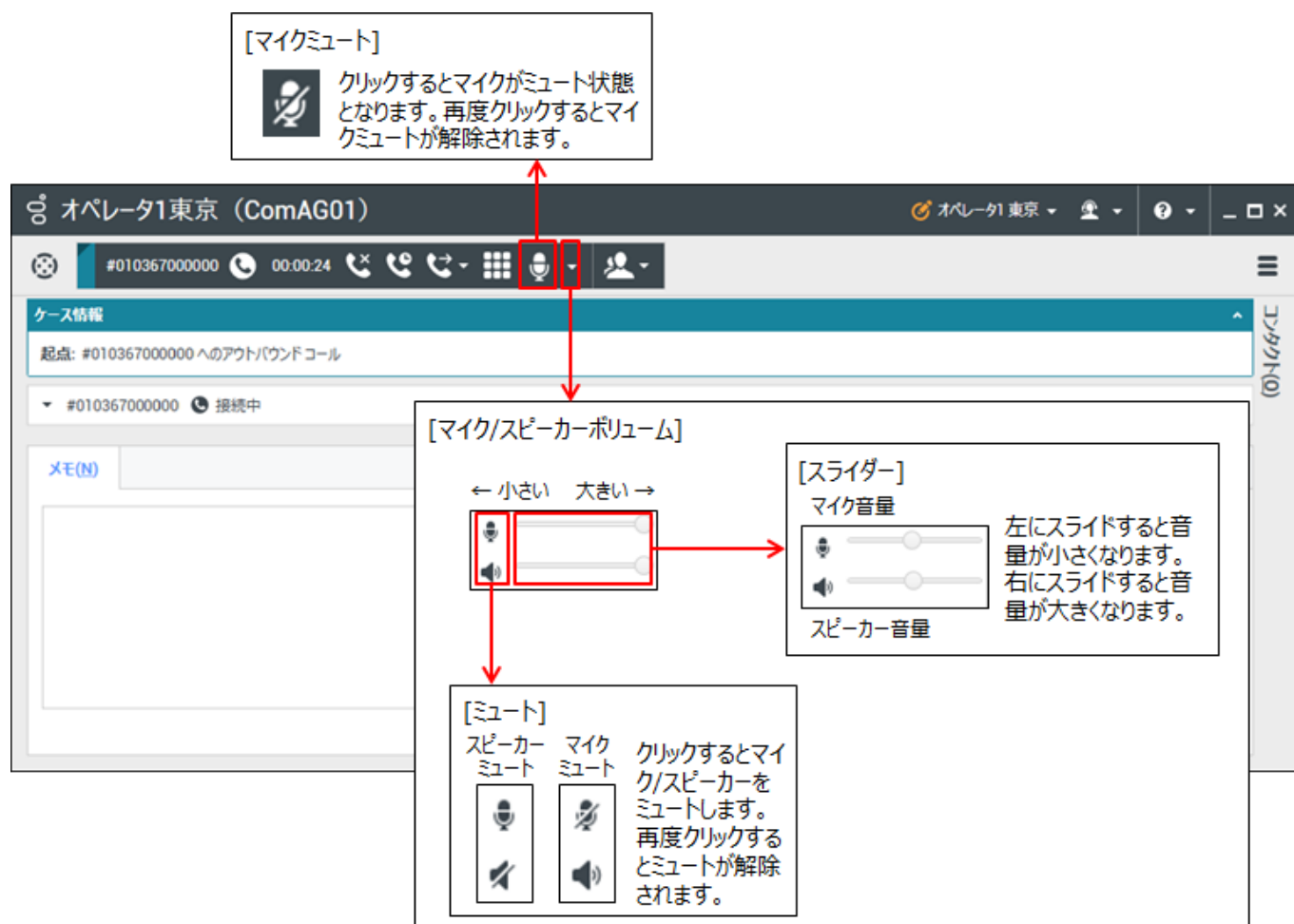
DTMF 送信について

- キーパッドのクリックには 2 秒程度の間隔を開けてください。それ以下の間隔でクリックすると、正常に DTMF が送信されない場合があります。
- フリーダイヤル等のネットワークガイダンス中の DTMF 送信に対応しています。（ただしフリーダイヤル等の非課金ガイダンス[アーリーメディア]中の送信は 7 回が上限となります。）
- ダイヤルパルス信号を送信することはできません。
- 通常の通話中に DTMF 送信を行うと、通話中の相手に音声途切れ聞こえる場合があります。不要な DTMF 送信は実施されないことを推奨します。

1.5.3.5 音量調整

音量調整はエージェントのマイク音量（発話音量）、およびスピーカー音量（聴取音量）を調整するための機能です。調整は通話中のみ利用可能です。マイクミュート/ミュート解除は通話中画面から直接操作が可能です。詳細なマイク音量/スピーカー音量の調整は調整ボタンをクリックして表示されるスライダーで行います。

音量調整結果はエージェント ID ごとに記録され、次回ログイン時や他のクライアント PC でログインした場合も保持されます。



ヘッドセットについて

- ・オートゲインコントロール（自動利得調整）機能を備えたヘッドセットを利用し、かつ当該機能を有効化した場合、WDEのマイク音量調整結果が保持されない/音量が勝手に変わるなどの事象が発生する場合があります。ヘッドセットのオートゲインコントロール機能は無効化を推奨します。
- ・オートゲインコントロール機能/ノイズキャンセリング機能/無音圧縮機能/エコーキャンセラー機能を備えたヘッドセットを利用し、かつ当該機能を有効化した場合、音の途切れやノイズ発生などの音声品質劣化が発生する場合があります。ヘッドセットのこれらの機能は無効化を推奨します。

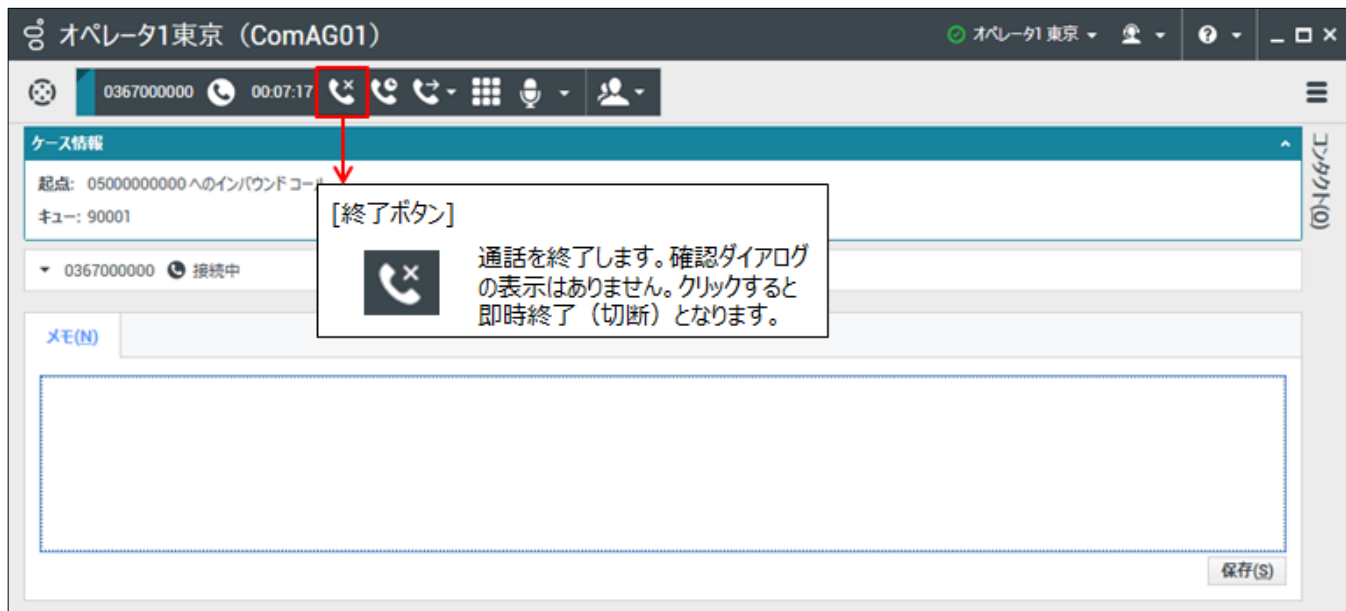
1.5.3.6 通話終了

WDE では通話相手との音声通話を終えるための「終了」と、該当の通話に関する Arcstar Contact Center 2.0 としての処理を終えるための「完了」の 2 つの通話終了に関する処理があります。通話相手との音声通話を終えるための終了については「1.5.3.6.1 通話の終了」(P.127) を、通話に関する処理を終えるための完了については「1.5.3.6.2 通話の完了」(P.128) を参照してください。

尚、通話相手が通話を切断した場合は「終了」の処理は不要となり、「完了」の処理のみが必要となります。

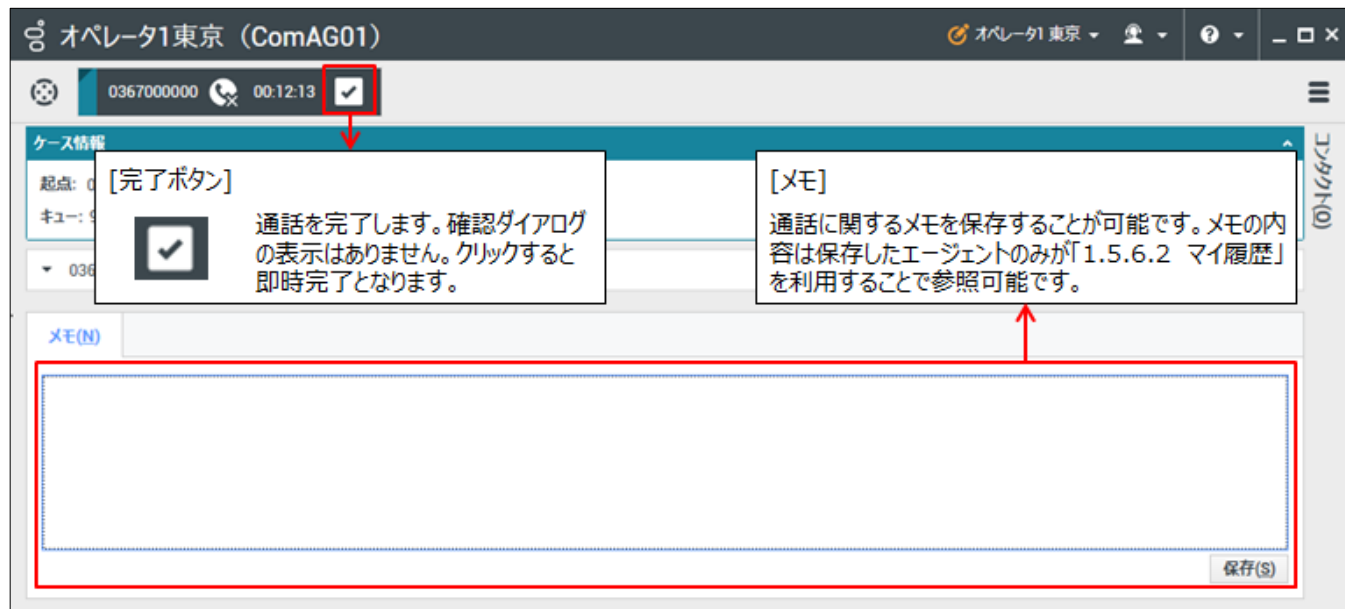
1.5.3.6.1 通話の終了

エージェント側から通話を終了（切断）する場合は、[終了ボタン]をクリックします。通話が終了し、「1.5.3.6.2 通話の完了」（P.128）画面が表示されます。



1.5.3.6.2 通話の完了

「1.5.3.6.1 通話の終了」(P.127) の手順にしたがって通話を終了するか、通話相手が通話を終了（切断）すると、完了画面が表示されます。メモ機能は通話を完了させる前まで入力が可能です。完了後はメモの内容を変更することはできません。メモを入力したら[保存]をクリックして内容を保存してください。



メモについて

- 半角文字/全角文字が利用可能です。
- メモの保存期間は原則 93 日間となります。
- 入力可能な文字数に制限はありませんが、100 文字程度を目安にご利用ください。大量の文字を入力された場合、保存期間を待たずに過去のデータを削除させていただく場合があります。
- メモの内容をエクスポートすることはできません。

1.5.3.7 モニタリング/コーチング

モニタリング/コーチングはスーパーバイザがお客様（発信先）とエージェントの通話内容をリアルタイムで確認し、必要に応じてエージェントにのみ聞こえる音声で助言を行うための機能です。両機能の概要は以下のとおりです。

項目	モニタリング	コーチング
実施権限	スーパーバイザのみ可能	
実施対象	スーパーバイザ/エージェント (組織設定を行っている場合は、所属組織内または配下の組織のみ)	
設定要否	エージェントグループへの事前設定が必要。エージェントグループに割り当てられていないエージェントに対するモニタリング/コーチングは実施不可	
予約開始	可能	
通話中開始	可能	
対象通話	全ての通話	
同時実行数	1 通話に対して 1 スーパーバイザまで ・ 1 通話に対する複数スーパーバイザによる同時モニタリング/コーチングは不可 ・ 1 通話に対するモニタリングとコーチングはどちらか一方のみ可能 ・ モニタリングされている通話に対して別のスーパーバイザが新たにコーチングすること、またその逆はいずれも不可 ・ 1 スーパーバイザが複数の通話を同時にモニタリング/コーチングすることは不可	
スーパーバイザ音声助言	不可	可能 ・ エージェントに対してのみ聞こえる ・ 発信者側には聞こえない
スーパーバイザ音声録音	—	可能 ・ コーチング音声のみの内線通話扱いとなる
切り替え	モニタリング中に会議通話（多者通話）への変更可能	コーチング中に会議通話（多者通話）への変更不可
発信者との通話終了後	同時に自動終了	切断者により異なる ・ エージェントが切断：同時に自動終了 ・ 発信者が切断：内線通話状態へ移行
ヒストリカルレポート	「応答数（外線発信）」にカウント	
リアルタイムレポート	応答数にカウント（着信数にはカウントされない）	
CDR レポート	レコードは出力されない	

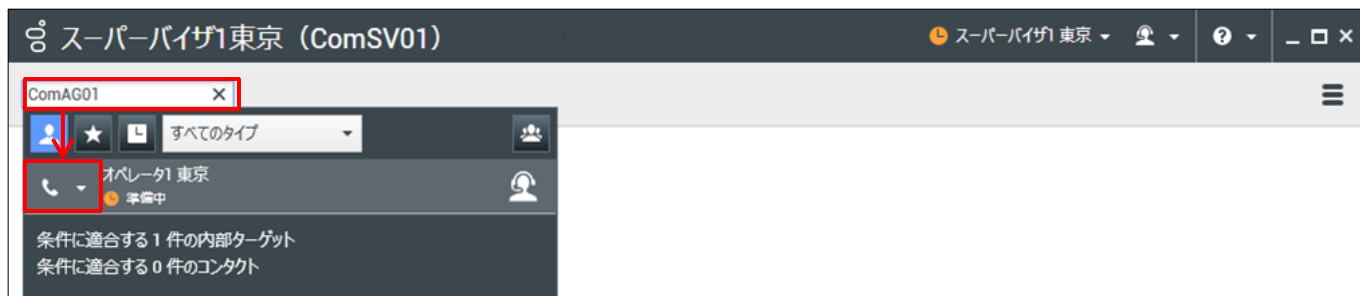
ヒストリカルレポート/リアルタイムレポートへの出力について

- ・ ヒストリカルレポートは標準テンプレート、リアルタイムレポートはサンプルテンプレートを使用した場合となります。環境構築サポートのご利用などによりカスタマイズを実施された場合は、異なる結果となる場合があります。

1.5.3.7.1 実施予約

実施予約の設定により、予約対象エージェントが通話を開始すると自動的にモニタリング/コーチングを開始することが可能です。

(1) クイック検索からモニタリング/コーチングの予約設定を実施したいエージェントを検索し、[アクションメニュー]を表示させます。画面は[すべてを検索]のアイコンを選択した状態で「ComAG01」のエージェントを検索した場合の例となりますが、[お気に入り]/[通話履歴]から検索することも可能です。

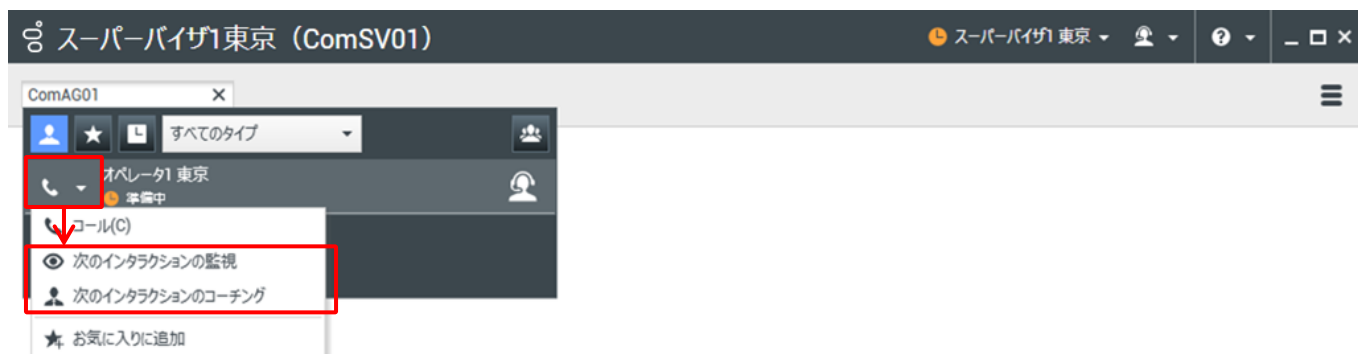


実施の予約について

- モニタリング/コーチングの実施予約は、エージェントの状態（「姓」/「名」/ステータス）が表示された状態から実施する必要があります。内線番号に対しては設定できません。

(2) [アクションメニュー]から設定を行います

- モニタリングを設定する場合 : [次のインタラクションの監視]を選択
- コーチングを設定する場合 : [次のインタラクションのコーチング]を選択



実施予約について

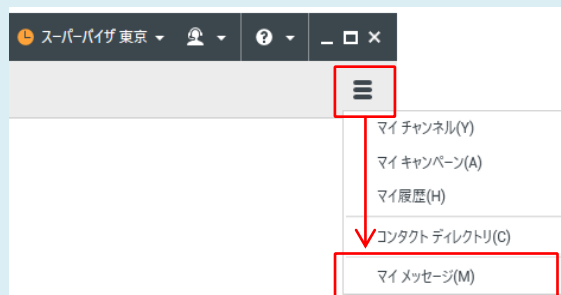
- 実施の予約を設定できるエージェントは、ログイン中のエージェントに限られます。ログインしていないエージェントに対しては予約設定できません。
- ログイン中にもかかわらずモニタリング/コーチングの予約メニューが表示されない場合は、該当エージェントがエージェントグループに割り当てられているか、該当エージェントグループに対するモニタリング実施者権限がスーパーバイザのアカウントに設定されているかご確認ください。
- 実施予約は予約設定を行ったスーパーバイザがログアウトするまで有効です。モニタリング/コーチング対象のエージェントがログアウトしても無効にはなりません。
- 実施予約を設定した場合、「1.5.3.7.3 通話中開始」(P.136) の手順による任意の通話に対するモニタリング/コーチングを行う事はできません。任意の通話に対するモニタリング/コーチングを実施する必要がある場合は、「1.5.3.7.2 実施予約の停止」(P.134) の手順に従って、実施予約を停止してください。

(3) デスクトップ右下にシステムメッセージが表示されます。約 10 秒で自動的に表示は消えますが、[閉じる]をクリックすると即時に閉じることが可能です。[表示]をクリックすると、メッセージの詳細が表示されます。



メッセージの再確認と削除について

- システムメッセージを再度確認する場合には、[ワークスペース]メニューから[マイメッセージ]を選択します。



- 表示されたメッセージから内容を確認したいメッセージをダブルクリックすると、詳細が表示されます。メッセージを削除する場合には、削除したいメッセージを選択して右クリックから[削除]を選択してください。



(4) 実施予約を設定したエージェントが通話を開始すると、モニタリング/コーチングの着信が画面右下に表示されます。[受諾]をクリックすると、モニタリング/コーチングが開始されます。モニタリング開始後の操作方法は「1.5.3.7.4 モニタリング中の操作」(P.139)、コーチング開始後の操作方法は「1.5.3.7.5 コーチング通話の操作」(P.141)を参照してください。

モニタリングの場合

0367000000 - Workspace	
ケース情報 ^	
起点: 0367000000 と 10001 のコールのモニタリング	
	受諾(A)

コーチングの場合

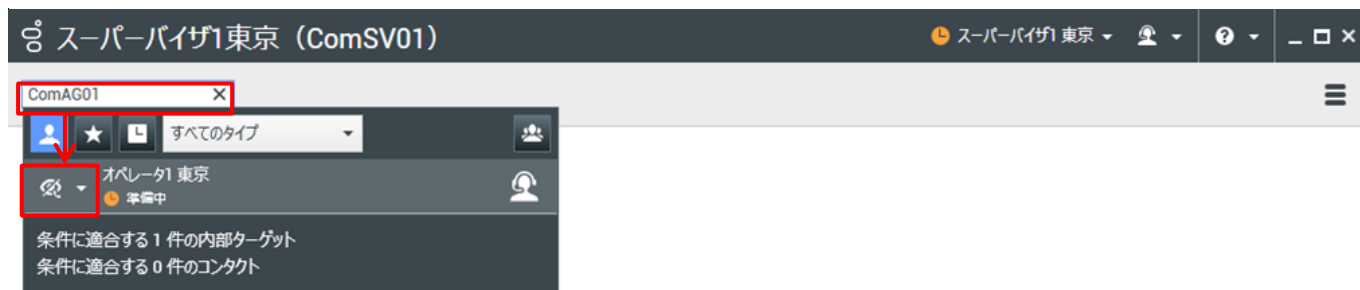
0367000000 - Workspace	
ケース情報 ^	
起点: 0367000000 と 10001 のコールのコーチング	
	受諾(A)

モニタリング/コーチング開始前に通話が終了した場合について

- [受諾]をクリックする前にモニタリング/コーチング対象通話が終了した場合、モニタリング/コーチング通話の着信は自動的に停止されます。

1.5.3.7.2 実施予約の停止

- (1) クイック検索からモニタリング/コーチングの実施予約の停止を実施したいエージェントを検索し、[アクションメニュー]を表示させます。画面は[すべてを検索]のアイコンを選択した状態で、モニタリングの実施予約が設定された「ComAG01」のエージェントを検索した場合の例となりますが、[お気に入り]/[通話履歴]から検索することも可能です。



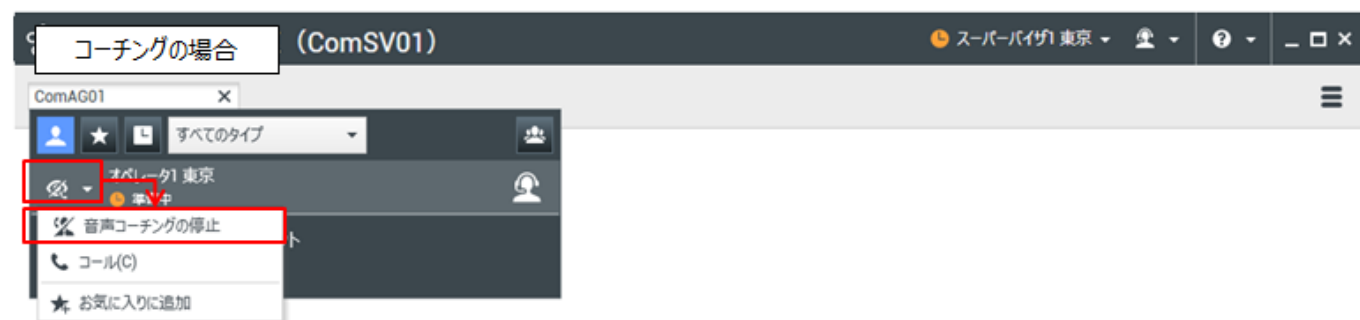
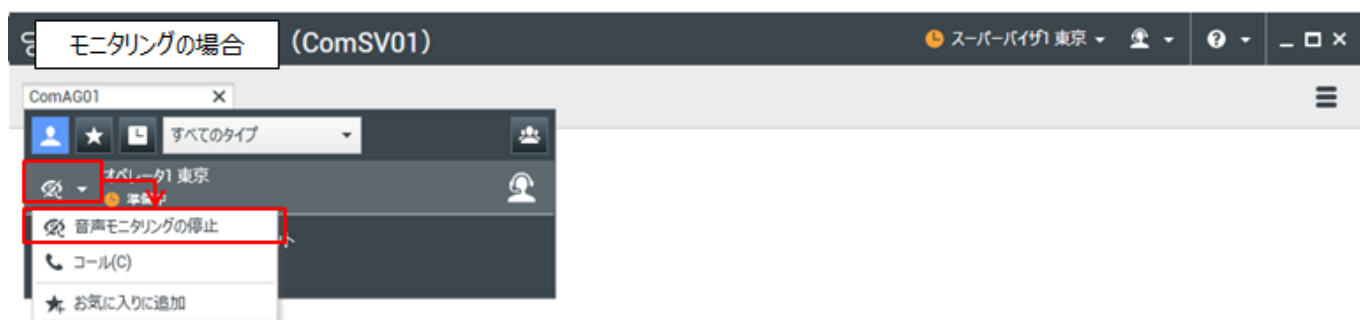
実施予約の停止について

- モニタリング/コーチングの実施予約の停止は、エージェントの状態（「姓」/「名」/ステータス）が表示された状態から実施する必要があります。内線番号に対しては設定できません。
- 実施予約の有効化とは異なり、対象のエージェントがログインしていない状態でも実施予約の停止が可能です。
- モニタリング/コーチングの実施予約を行ったスーパーバイザ自身がログアウトした場合、実施予約の設定は自動で停止されます。

- (2) [アクションメニュー]から設定を行います

モニタリング予約を停止する場合 : [音声モニタリングの停止]を選択

コーチング予約を停止する場合 : [音声コーチングの停止]を選択

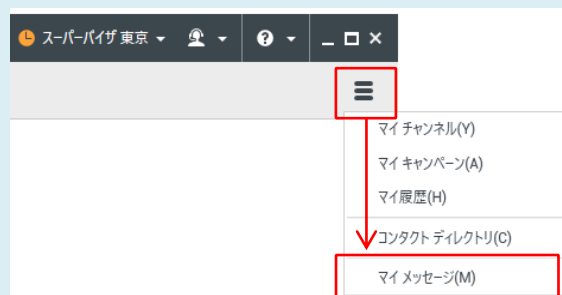


(3) デスクトップ右下にシステムメッセージが表示されます。約 10 秒で自動的に表示は消えますが、[閉じる]をクリックすると即時に閉じることが可能です。[表示]をクリックすると、メッセージの詳細が表示されます。



メッセージの再確認と削除について

- システムメッセージを再度確認する場合には、[ワークスペース]メニューから[マイメッセージ]を選択します。

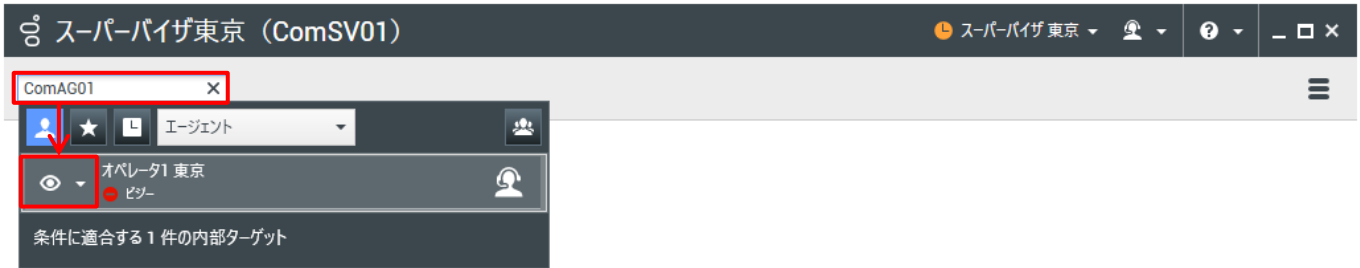


- 表示されたメッセージから内容を確認したいメッセージをダブルクリックすると、詳細が表示されます。メッセージを削除する場合には、削除したいメッセージを選択して右クリックから[削除]を選択してください。



1.5.3.7.3 通話中開始

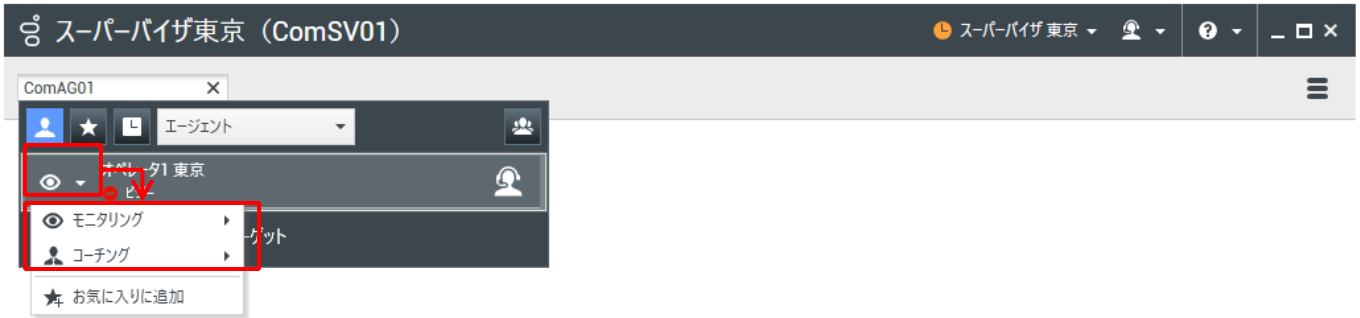
(1) クイック検索からモニタリング/コーチングを実施したい通話中のエージェントを検索し、[アクションメニュー]を表示させます。画面は[すべてを検索]のアイコンを選択した状態で「ComAG01」のエージェントを検索した場合の例となりますが、[お気に入り]/[通話履歴]から検索することも可能です。



モニタリング/コーチングの実施について

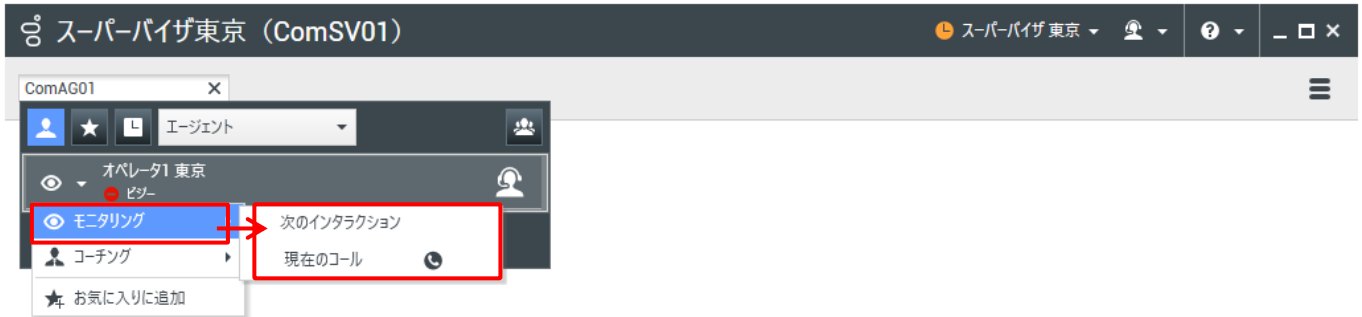
- モニタリング/コーチングの実施は、エージェントの状態（「姓」/「名」/ステータス）が表示された状態から実施する必要があります。内線番号に対しては設定できません。

(2) [アクションメニュー]から設定を行います



モニタリングを実施する場合	「モニタリング」を選択する
コーチングを実施する場合	「コーチング」を選択する

(3) モニタリング/コーチング対象の通話を選択します。画面はモニタリングの場合の例となります。




以降の通話に対して予約する場合	「次のインタラクション」を選択する
通話中呼に対して1度だけ実施する場合	「現在のコール」を選択する

モニタリング/コーチングについて


- モニタリング/コーチングのメニューが表示されない場合は、該当エージェントが正しくエージェントグループに割り当てられているか、該当エージェントグループに対するモニタリング実施者権限がスーパーバイザのアカウントに正しく設定されているかご確認ください。
- 「1.5.3.7.1 実施予約」(P.130) の手順によりモニタリング/コーチングの予約が設定されている場合、任意の通話に対するモニタリング/コーチングを行う事はできません。任意の通話に対するモニタリング/コーチングを実施する必要がある場合は、「1.5.3.7.2 実施予約の停止」(P.134) の手順に従って、実施予約を停止してください。
- 通話開始直後に[アクションメニュー]を表示させると、実施予約のメニューが表示される場合があります。ステータスが「ビジー」であるにも関わらず実施予約のメニューが表示された場合は、一度検索条件をクリアしてから再検索を実施してください。

(4) モニタリング/コーチングの着信が画面右下に表示されます。[受諾]をクリックすると、モニタリング/コーチングが開始されます。モニタリング開始後の操作方法は「1.5.3.7.4 モニタリング中の操作」(P.139)、コーチング開始後の操作方法は「1.5.3.7.5 コーチング通話の操作」(P.141)を参照してください。

モニタリングの場合

A screenshot of a mobile application interface for monitoring. At the top, there is a header bar with a phone icon and the text "0367000000 - Workspace". Below this is a section titled "ケース情報" (Case Information) with an upward arrow. The text below "ケース情報" reads "起点: 0367000000 と 10001 のコールのモニタリング". At the bottom right, there is a button labeled "受諾(A)" (Accept (A)), which is highlighted with a red rectangular border.

コーチングの場合

A screenshot of a mobile application interface for coaching. At the top, there is a header bar with a phone icon and the text "0367000000 - Workspace". Below this is a section titled "ケース情報" (Case Information) with an upward arrow. The text below "ケース情報" reads "起点: 0367000000 と 10001 のコールのコーチング". At the bottom right, there is a button labeled "受諾(A)" (Accept (A)), which is highlighted with a red rectangular border.

モニタリング/コーチング開始前に通話が終了した場合について

- [受諾]をクリックする前にモニタリング/コーチング対象通話が終了した場合、モニタリング/コーチング通話の着信は自動的に停止されます。

実施予約を設定した場合について

- 「実施予約 1.5.3.7.1」の(3) (P.132) 同様にシステムメッセージも同時に表示されます。

1.5.3.7.4 モニタリング中の操作

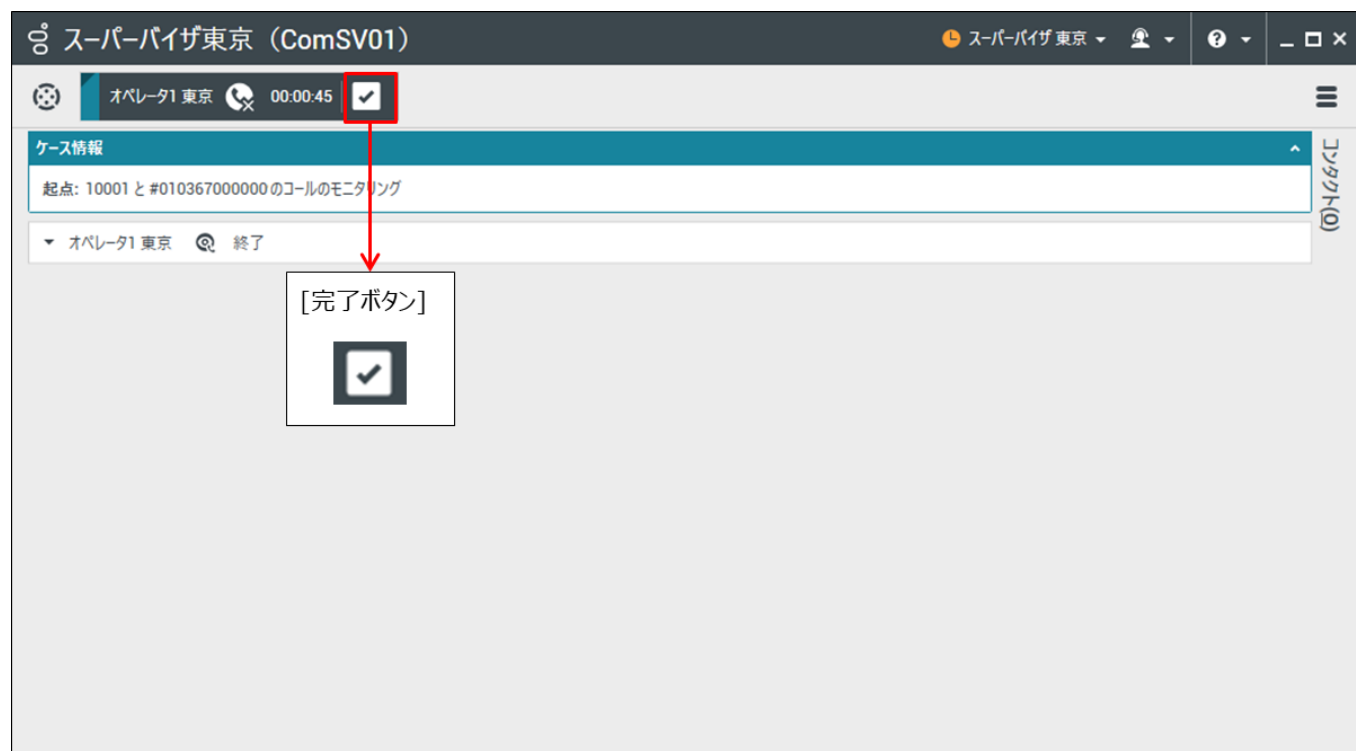
(1) モニタリング画面ではモニタリング中の通話に対する詳細なメニューにアクセスすることが可能です。



モニタリングから移行した会議通話の操作について

- モニタリング実施者による「保留」/「引継ぎ転送」/「無条件転送」はボタン操作可能ですが機能は動作しません。
- モニタリング実施者が「切断」の操作を行うと、モニタリング状態に戻ります。

(2) モニタリングを終了するか、モニタリング対象の通話が終話になると、完了画面が表示されます。[完了]ボタンでモニタリングを完了します。



1.5.3.7.5 コーチング通話の操作

(1) コーチング画面ではコーチング中の通話に対する詳細なメニューにアクセスすることが可能です。

[マイクミュート]

クリックするとマイクがミュート状態となります。コーチングの発話を行う以外の状況においては、マイクミュートしていただくことを推奨します。
(マイクが環境ノイズなどを拾うことにより、コーチングされている側のエージェントにその音が流れ、通話しづらくなるため。)

スーパーバイザ東京 (ComSV01)

オペレータ1 東京 00:00:23

[マイクミュート]

[マイク/スピーカーボリューム]

[コーチング終了]

ケース情報

起点: 10001 と #010367000000 のコールのコーチング

オペレータ1 東京 コーチング中

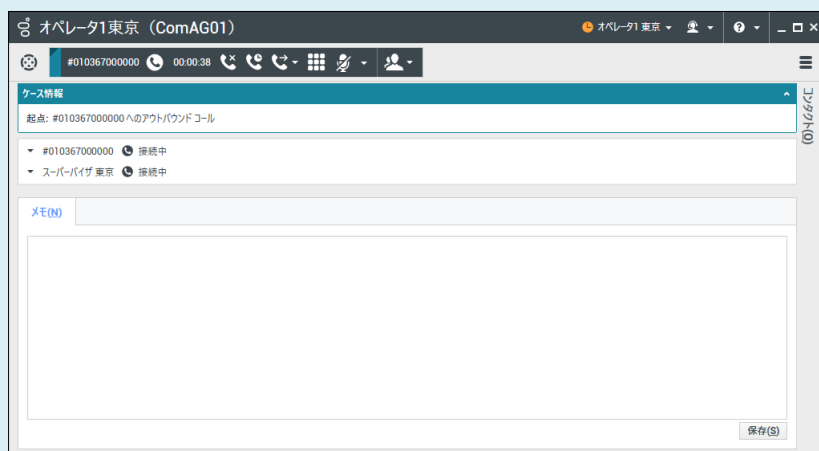
#010367000000 接続中

マイク/スピーカーのボリューム調整を行います。

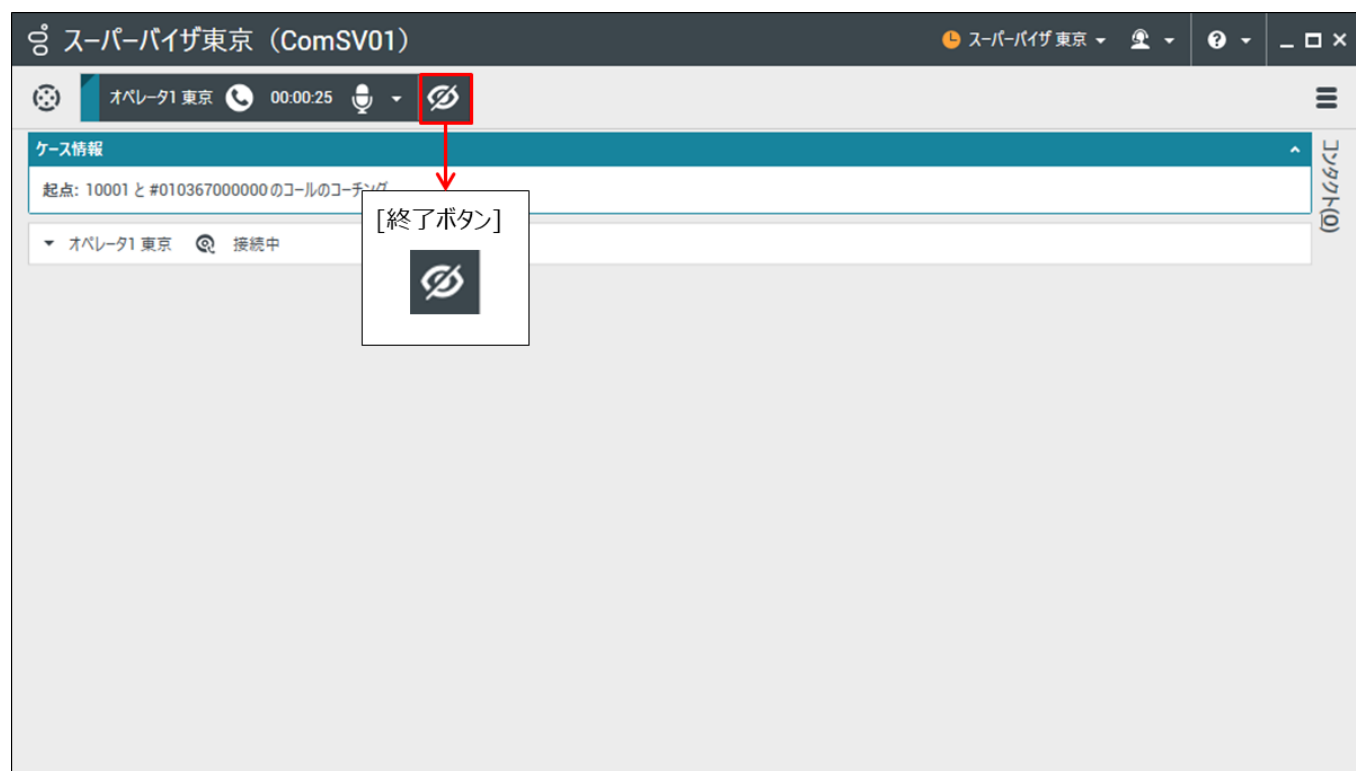
コーチングを終了します。確認ダイアログの表示はありません。クリックすると即時終了となります。

コーチング対象エージェントの WDE への表示について

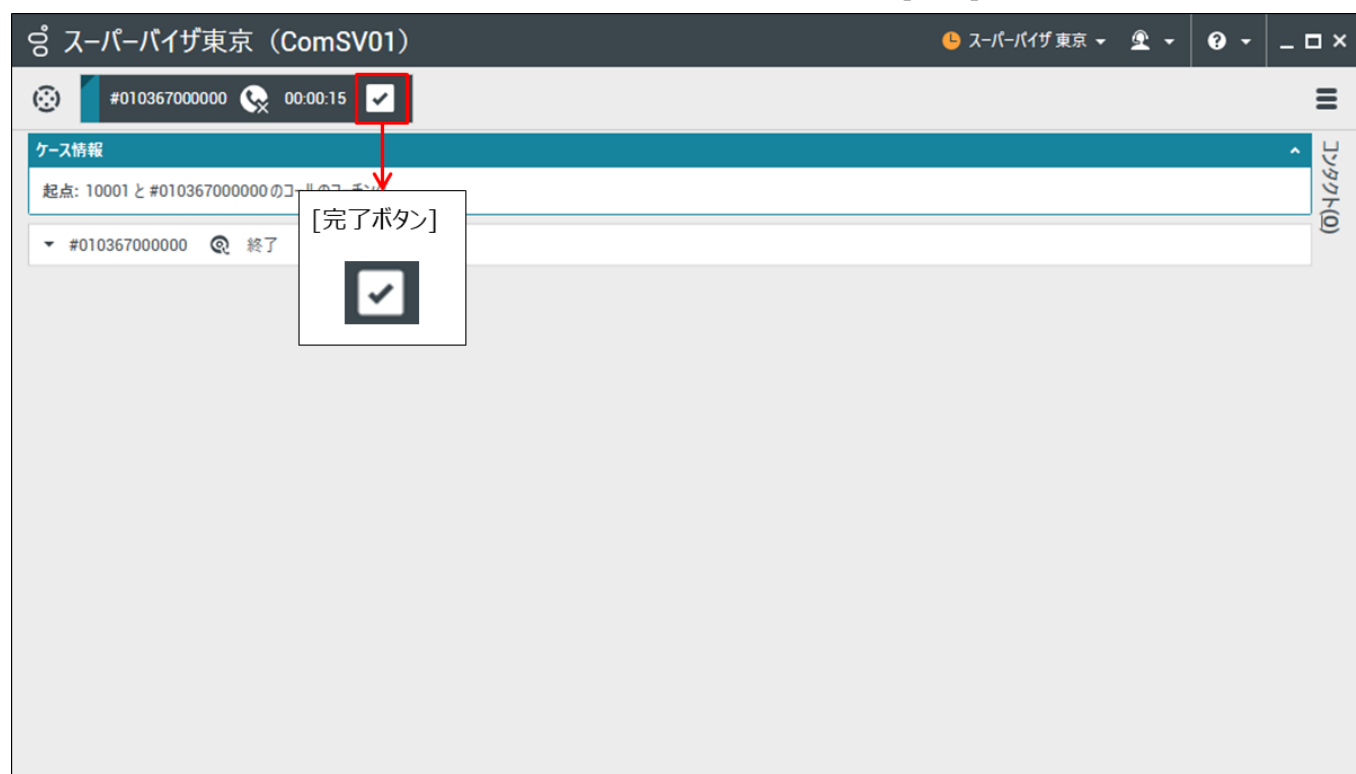
- コーチングを行うスーパーバイザの情報が表示されます。画面は「スーパーバイザ東京」が外線通話中の「オペレータ1 東京」に対してコーチングを実施している場合の例となります。



(2) コーチング対象のエージェントの通話相手が先に通話を切断すると、対応していたエージェントとコーチングを行っていたスーパーバイザ間での内線通話状態へと自動的に遷移します。[終了]ボタンで内線通話を完了します。終了以外の通話操作を行うことはできません。



(3) 対応していたエージェント側が先に通話を切断すると、コーチングを行っていたスーパーバイザ側は通話完了待ちの状態へ自動的に遷移します。通常の内線通話同様に、[完了]して内線通話を完了します。



1.5.4 電話帳

電話帳には発信先の電話番号や姓名の情報を登録することが可能です。「1.5.5 お気に入り」(P.182) がエージェント毎の参照先であるのに対して、電話帳は全エージェント共通の参照先となります。利用できる項目などの詳細は以下のとおりです。

[必須の凡例 ●：必須 空欄：任意 / 検索の凡例 ○：検索利用可 空欄：検索使用不可]

項目	必須	検索	概要	備考
title			登録件名を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> • 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 257 文字まで設定可能
Last Name	●	○	Last Name（姓）を入力する。	
First Name	●	○	First Name（名）を入力する。	
Phone Number		○	電話番号を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> • 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 登録した番号への発信機能を利用可能（ただし全角文字等の発信できない文字を登録した場合は発信不可） • 最大 257 文字まで設定可能 • [Phone Number の追加]で 1 件につき最大 16 番号まで追加可能
Phone Number の説明			電話番号の説明を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> • 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 • 最大 257 文字まで設定可能
E-Mail Address	Arcstar Contact Center 2.0 では使用できない			<ul style="list-style-type: none"> • 登録はできるが動作保証対象外
E-Mail Address の説明				

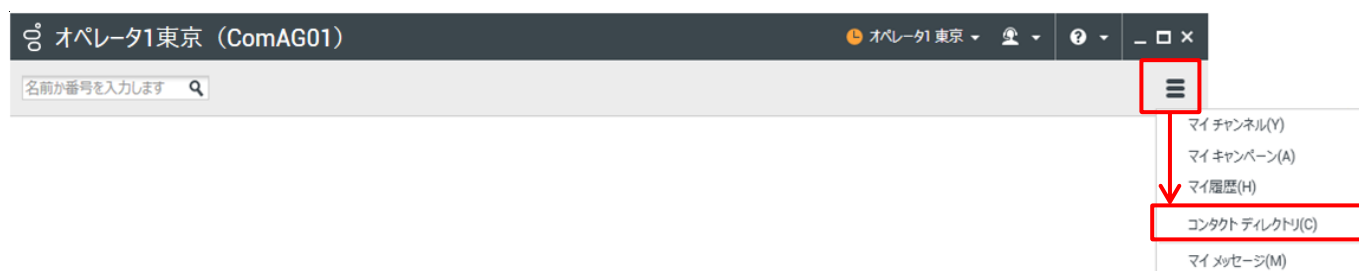
発着信履歴の自動登録について

- 電話帳には登録を行った登録情報に加えて、エージェントが外線発信/外線着信した履歴が「Phone Number」のみの登録情報として自動的に登録されます。（半角スペースやプレフィックスで検索すると表示されます。）
- 登録された発着信履歴は自動では削除されません。「1.5.4.4 電話帳削除」(P.178) の手順に従って、定期的な削除を実施願います。発着信履歴過多によりデータベースの空き容量に不足が生じた場合は、削除の実施を依頼する場合があります。

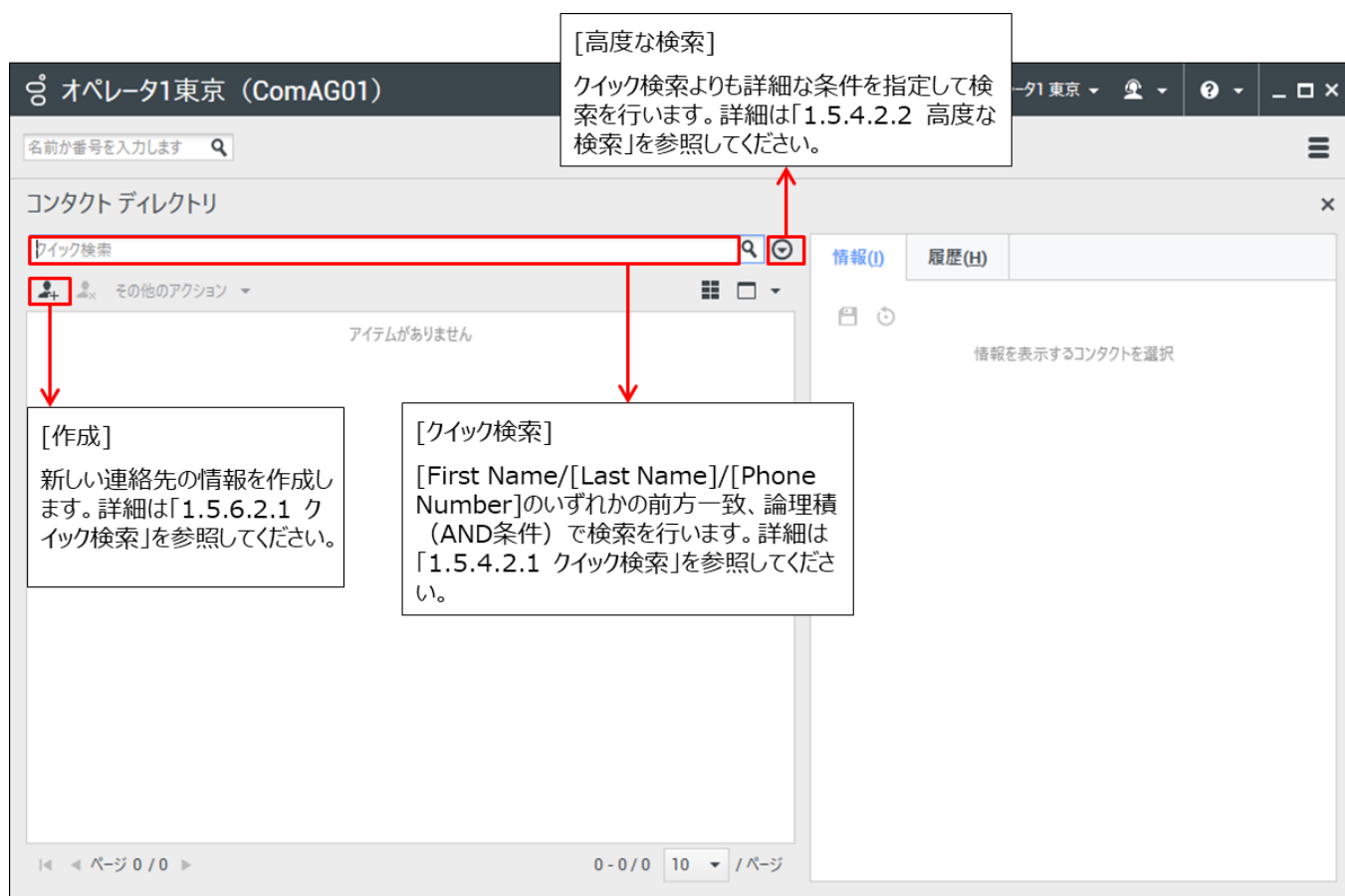
電話帳について

- 登録可能件数に制限はありません。
- テナント内の共有電話帳です。標準設定では WDE にログインできる全てのエージェントが登録/変更/削除/閲覧可能です。
- 一括登録/一括変更/一括削除/エクスポートの機能はありません。
- 「1.5.5 お気に入り」(P.182) の登録情報を電話帳に一括入力することはできません。また電話帳の登録情報をお気に入りに一括出力することもできません。

電話帳機能を利用するには、WDE の[ワークスペース]から[コンタクト ディレクトリ]を選択します。



電話帳画面が表示されます。検索および新規作成が可能です。



検索結果表示画面から電話帳の機能を利用するための詳細なメニューにアクセスすることが可能です。

The screenshot shows a web application interface for managing contacts. A red box highlights the main search results area, and another red box highlights the detailed information panel on the right. Callout boxes provide instructions for various actions:

- [作成/削除]** 新しい連絡先の情報を作成/削除します。詳細は「1.5.4.1 電話帳登録」/「1.5.4.4 電話帳削除」を参照してください。
- [その他のアクション]** 電話帳に登録された番号への発信および連絡先のマージを行います。詳細は「1.5.4.3 電話帳変更」を参照してください。
- [検索結果]** 検索結果が表示されます。
- [ビュー切替]** 検索結果の表示をリストビュー/グリッドビューに切り替えます。詳細は「1.5.4.2.1 クイック検索」を参照してください。
- [コンタクト数]** 「表示中のコンタクト数 / 総コンタクト数」が表示されます。
- [詳細情報]** 電話帳に登録されている詳細情報が表示されます。
- [ページ数]** 「表示中のページ数 / 総ページ数」が表示されます。「◀ / ▶」でページを移動します。「|◀」で1ページ目へ移動します。
- [表示数]** 1ページ中に表示するコンタクト数を選択します。5/10/25/50から選択可能です。

ページ数について

- 電話帳を検索していない状態でページ数の「◀」/「▶」ボタンをクリックすると、通話履歴の表示に切り替わります。
- 通話履歴機能の詳細については「1.5.6 通話履歴」(P.195)を参照してください。

検索結果に表示される「姓」「名」が空欄の登録情報については、エージェントが外線発信/外線着信した履歴が登録されたものとなります。外線発信/外線着信の履歴は自動的に登録されます。登録された履歴は自動では削除されませんので、定期的に「1.5.4.4 電話帳削除」(P.178)の手順に従って削除してください。

1.5.4.1 電話帳登録

(1) 電話帳画面から[作成]をクリックします。「情報」タブに新規作成用の項目が表示されます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前が番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

クイック検索

アイテムがありません

情報(I) 履歴(H)

一般

Title Title の入力

Last Name* Last Name の入力

First Name* First Name の入力

Phone Number

Phone Number の入力 説明

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

0 - 0 / 0 10 / ページ

同一情報の登録について

- Arcstar Contact Center 2.0 の電話帳機能は、システム内部で付与する一意の ID で登録情報を管理しています。設定できる項目の値が全て同一の場合でも、別の登録情報として管理されます。

内線番号の登録について

- 電話帳に Arcstar Contact Center 2.0 で利用する内線番号を登録すると、着信時に「[自分]からの内部コール」と表示され、発信元エージェントが判別できなくなりますので、登録しないことをお勧めします。([自分]には内線通話の発信元エージェントに登録されている姓名が表示されます。エージェント A からエージェント B への内線通話において、エージェント B の着信時に「エージェント B からの内部コール」と表示されることになります。)

発着信履歴の自動登録について

- 電話帳には登録を行った登録情報に加えて、エージェントが外線発信/外線着信した履歴が「Phone Number」のみの登録情報として自動的に登録されます。(半角スペースやプレフィックスで検索すると表示されます。)
- 登録された発着信履歴は自動では削除されません。「1.5.4.4 電話帳削除」(P.178) の手順に従って、定期的な削除を実施願います。発着信履歴過多によりデータベースの空き容量に不足が生じた場合は、削除の実施を依頼する場合があります。

(2) 新規作成画面の各メニューの詳細は以下のとおりです。登録する項目を入力して[保存]をクリックします。

The screenshot shows the 'New Contact' form in the Arcstar Contact Center 2.0 interface. The form is titled 'コンタクト ディレクトリ' (Contact Directory) and includes a search bar and a list of actions. The form fields are as follows:

- Title:** A dropdown menu with '商品不違確認用' (Product Non-Conflict Confirmation) selected. A red box highlights the 'X' button next to it.
- Last Name:** A text input field with '商品' (Product) entered. A red box highlights the 'X' button next to it.
- First Name:** A text input field with '出荷窓口' (Shipping Window) entered. A red box highlights the 'X' button next to it.
- Phone Number:** A text input field with '#0167000000' entered. A red box highlights the 'Phone Number の追加' (Add Phone Number) button.
- E-mail Address:** A text input field with 'E-mail Address の入力' (Enter E-mail Address) entered. A red box highlights the 'E-mail Address の追加' (Add E-mail Address) button.

Callouts and their descriptions:

- [保存]** (Save): 入力した内容を保存して連絡先を新規作成します。 (Save the entered content and create a new contact.)
- [リセット]** (Reset): 入力した内容を全て消去します。 (Reset all entered content.)
- [項目消去]** (Delete Item): 消去ボタンの左の項目の内容のみを消去します。 (Delete only the content of the item to the left of the delete button.)
- [入力済み項目]** (Completed Item): 入力済みの項目欄には左上に入力済み（更新済み）であることを示すマークが表示されます。 (A mark indicating completion (update) is displayed in the top-left corner of the completed item field.)
- [Phone Number追加]** (Add Phone Number): 電話番号を追加します。ボタンをクリックすると、入力欄が1つ追加されます。最大16番号まで追加することが可能です。 (Add a phone number. When you click the button, one input field is added. Up to 16 numbers can be added.)

Phone Number の追加について

- 「プライマリ」とする番号を選択することが可能です。

The screenshot shows the 'Phone Number' section of the form. It contains two input fields, each with a 'Phone Number の入力' (Enter Phone Number) label and a '説明' (Description) label. The first input field has a red box around it and a radio button labeled 'プライマリ' (Primary) selected. The second input field has a red box around it and a radio button labeled 'プライマリ' (Primary) unselected. Below the input fields is a 'Phone Number の追加' (Add Phone Number) button.

E-Mail Address について

- 「E-Mail Address」欄の使用は Arcstar Contact Center 2.0 ではサポートされません。登録は可能ですが動作保証の対象外となります。

(3) 登録が完了します。

オペレータ1東京 (ComAG01)

オペレータ1 東京

名前が番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

クイック検索

その他のアクション

出荷窓口 商品

0 - 0 / 0 10 / ページ

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 商品不達確認用

Last Name 商品

First Name 出荷窓口

Phone Number #0167000000 代表

Phone Number の追加

E-mail Address E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

通話中の電話帳登録について

- [コンタクト]をクリックすると、電話帳への新規作成用の項目が表示されます。Phone Number には通話相手の電話番号が自動的に入力されます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

#010367000000 00:00:10

ケース情報

起点: #010367000000 へのアウトバウンドコール

#010367000000 接続中

メモ(N)

保存(S)



オペレータ1東京 (ComAG01)

#010367000000 00:00:37

ケース情報

起点: #010367000000 へのアウトバウンドコール

#010367000000 接続中

メモ(N)

保存(S)

情報(I) 履歴(H)

一般

Title Title の入力

Last Name* Last Name の入力

First Name* First Name の入力

Phone Number

#010367000000 説明 ×

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

1.5.4.2 電話帳検索

電話帳の検索には簡易に検索可能な「クイック検索」と詳細な検索条件を設定できる「高度な検索」の2種類が利用可能です。

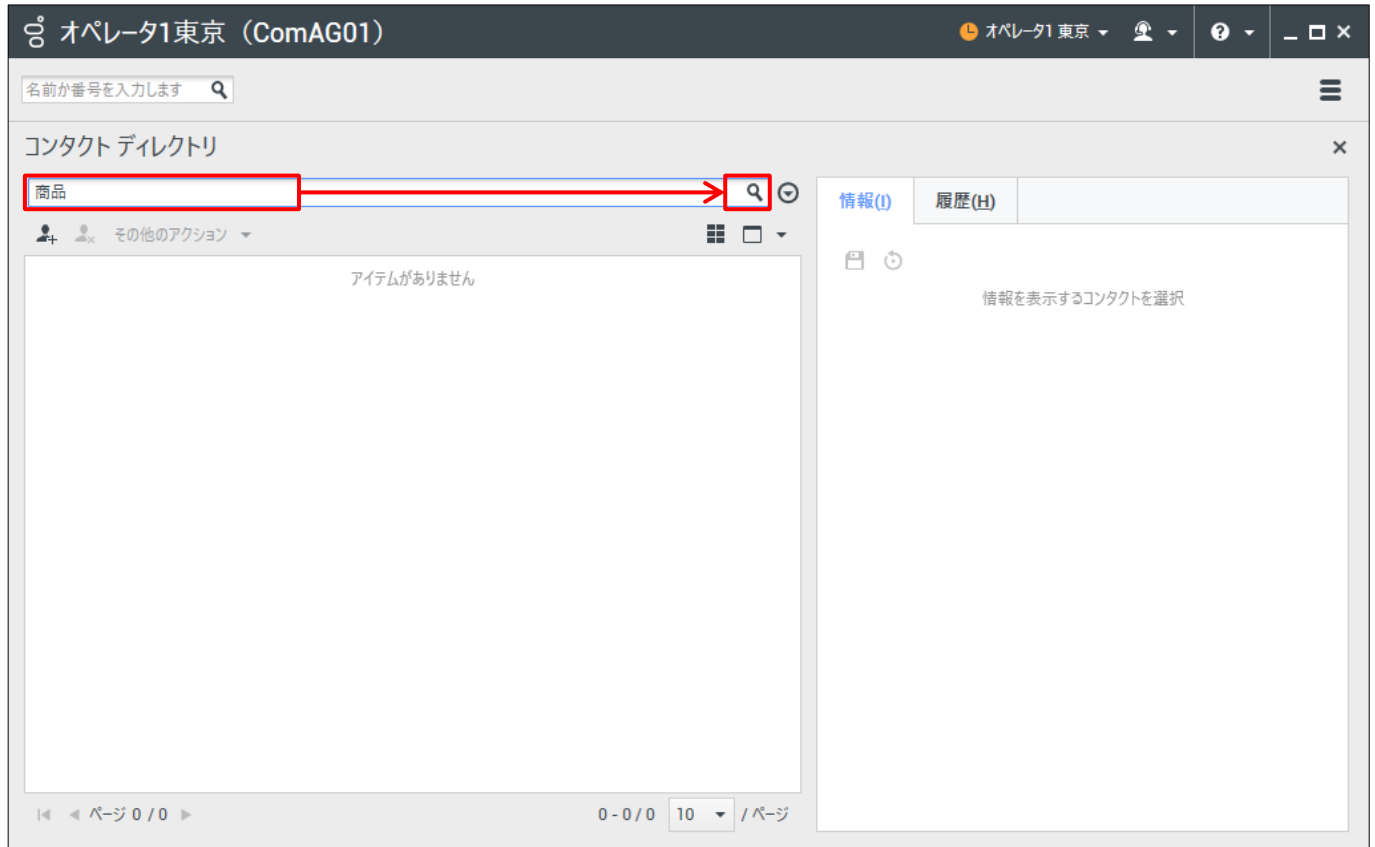
発信方法	概要
クイック検索	「First Name」 / 「Last Name」 / 「Phone Number」 のいずれかの前方一致、論理積（AND 条件）で検索を行う。
高度な検索	「First Name」 / 「Last Name」 / 「Phone Number」 を検索条件とし、検索ワードに対する部分一致/前方一致/完全一致の一致条件指定、および論理積（AND 条件） / 論理和（OR 条件）の条件指定をそれぞれ任意の組合せで検索を行う。

発着信履歴の自動登録について

- 電話帳には登録を行った登録情報に加えて、エージェントが外線発信/外線着信した履歴が「Phone Number」のみの登録情報として自動的に登録されます。（半角スペースやプレフィックスで検索すると表示されます。）
- 登録された発着信履歴は自動では削除されません。「1.5.4.4 電話帳削除」（P.178）の手順に従って、定期的な削除を実施願います。発着信履歴過多によりデータベースの空き容量に不足が生じた場合は、削除の実施を依頼する場合があります。

1.5.4.2.1 クイック検索

- (1) 「クイック検索」に検索したい「姓」(Last Name) / 「名」(First Name) / 「電話番号」(Phone Number) を直接入力します。検索は論理積 (AND 条件) となり、複数の条件を指定する場合は半角または全角スペースで接続します。入力したらキーボードの「Enter」キーを押下するか、[検索]ボタンをクリックします。



(2) 検索条件に合致する検索結果が表示されます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

オペレータ1 東京

名前が番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

商品

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品

1 - 2 / 2 10 / ページ

情報(I)

履歴(H)

情報を表示するコンタクトを選択

(3) 検索結果の連作先を選択すると、「情報」タブ内に詳細情報が展開されます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前が番号を入力します

コンタクトディレクトリ

商品

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品

Last Name* 商品

First Name* 仕入れ先

Phone Number

#010367000000 説明

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

ページ 1 / 1

1 - 2 / 2 10 / ページ

登録情報の変更/削除について

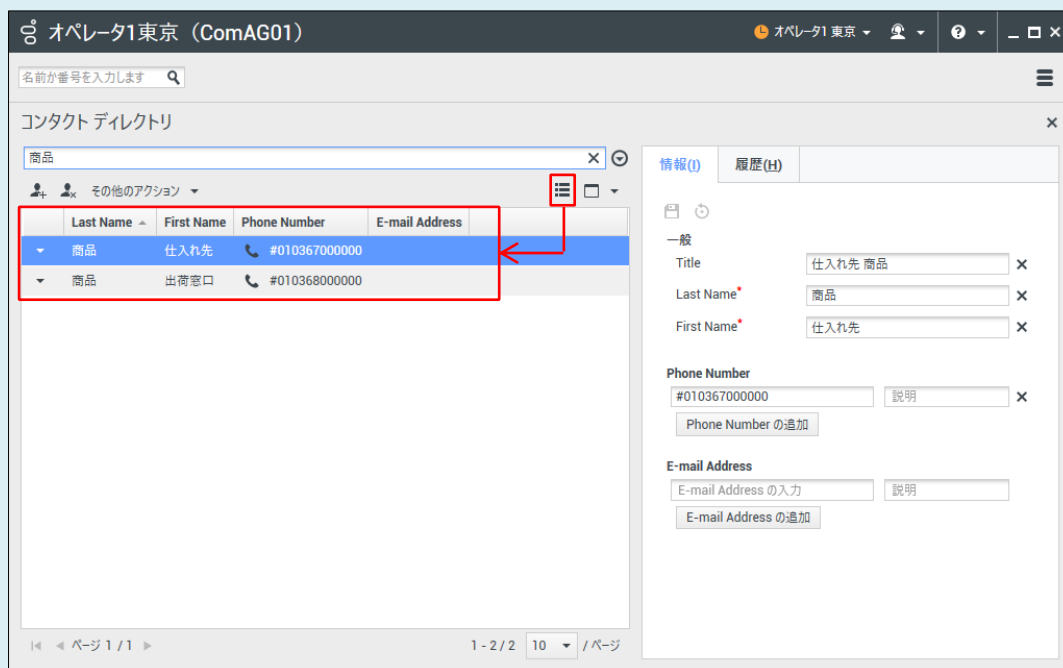
- 検索結果画面から、登録済みの情報の変更/削除が可能です。詳細な手順は「1.5.4.3 電話帳変更」(P.163) / 「1.5.4.4 電話帳削除」(P.178) を参照してください。

電話発信について

- 検索結果画面から、電話発信が可能です。詳細な手順は「1.5.1.4.2 コンタクトディレクトリを利用した発信」(P.61) を参照してください。

ビューの切り替えについて

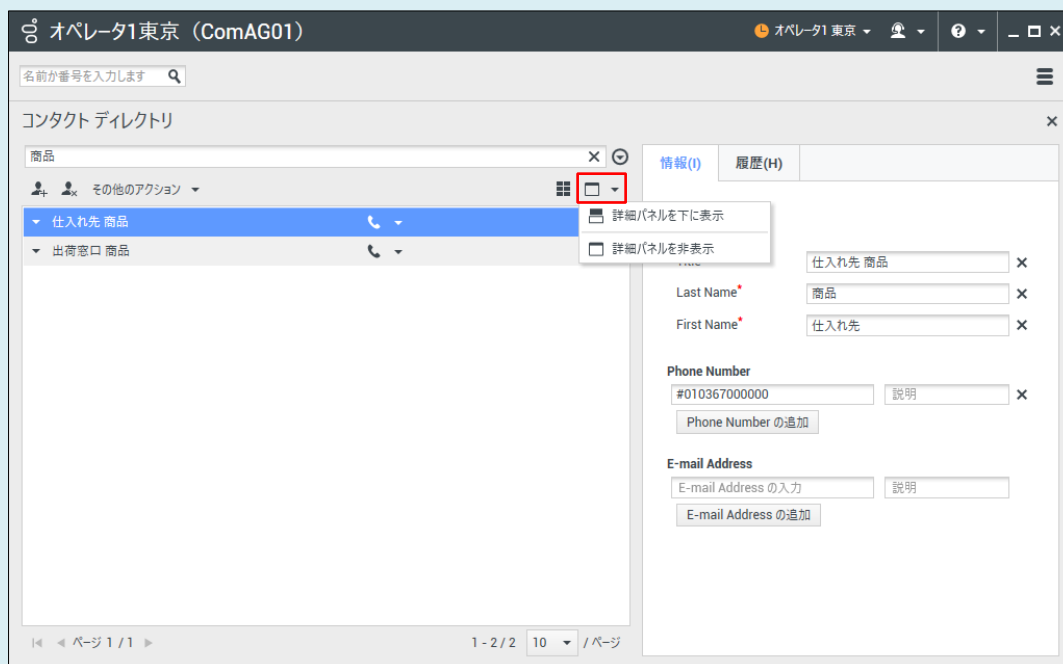
- [ビューの切り替え]ボタンで表示を「グリッドビュー」に切り替えると、検索結果に「Last Name」/「First Name」/「Phone Number」の各項目を直接表示させることが可能です。



- 「Phone Number」にはプライマリとして登録されている番号が表示されます。
- 元の状態（初期表示のリストビュー）に戻すには、再度ビューの切り替えボタンをクリックします。

詳細パネルの表示位置切り替えについて

- [パネルレイアウト]ボタンで「情報」/「履歴」タブの WDE 内での表示位置を「右」/「下」/「非表示」から選択して切り替えることが可能です。デフォルトは右に表示した状態となります。



- 現在選択されている表示位置は、[パネルレイアウト]ボタンをクリックしても表示されません。
- 上記の例では、デフォルトの「右に表示」が選択されています。[パネルレイアウト]ボタンで選択できるのは「右に表示」を除いた「下に表示」/「非表示」となっています。

1.5.4.2.2 高度な検索

(1) [高度な検索]をクリックし、検索条件入力画面を表示させます。

The screenshot shows the 'コンタクト ディレクトリ' (Contact Directory) window. At the top, there's a header bar with 'オペレータ1東京 (ComAG01)' and user controls. Below the header, a search bar prompts '名前が番号を入力します'. The main area is titled 'コンタクト ディレクトリ' and contains a 'クイック検索' (Quick Search) section. This section has two radio buttons: 'すべての条件に一致' (selected) and 'いずれかの条件に一致'. Below these are two input fields: 'Last Name' and 'Phone Number', each with a 'が次を含む' (contains next) dropdown and a search icon. A red box highlights this entire criteria section, and a red arrow points to the '高度な検索' (Advanced Search) icon in the top right of the criteria area. To the right of the criteria section is a '検索' (Search) button. Below the criteria section is a list area showing 'アイテムがありません' (No items). At the bottom, there's a pagination bar showing 'ページ 0 / 0' and '0 - 0 / 0 10 / ページ'.



(3) 検索条件を入力し、[検索]をクリックします。検索条件に合致する検索結果が表示されます。画面は1番目の条件に「Last Name が次で始まる 商品」、2番目の条件に「Phone Number が次を含む #01」を設定した場合の例となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

クイック検索

条件の追加 ☒ すべての条件に一致 ☐ いずれかの条件に一致

Last Name が次を含む 商品

Phone Number が次を含む #01

検索

その他のアクション

- 仕入れ先 商品
- 出荷窓口 商品

1 - 2 / 2 10 / ページ

情報(I) 履歴(H)

情報を表示するコンタクトを選択

(4) 検索結果の登録情報を選択すると、「情報」タブ内に詳細情報が展開されます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前が番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

クイック検索

条件の追加 ☒ すべての条件に一致 ☐ いずれかの条件に一致

Last Name が次を含む 商品

Phone Number が次を含む #01

検索

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品

Last Name* 商品

First Name* 仕入れ先

Phone Number

#010367000000 説明

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

ページ 1 / 1

1 - 2 / 2 10 / ページ

登録情報の変更/削除について

- 検索結果画面から、登録済みの情報の変更/削除が可能です。詳細な手順は「1.5.4.3 電話帳変更」(P.163) / 「1.5.4.4 電話帳削除」(P.178) を参照してください。

電話発信について

- 検索結果画面から、電話発信が可能です。詳細な手順は「1.5.1.4.2 コンタクトディレクトリを利用した発信」(P.61) を参照してください。

ビューの切り替えについて

- [ビューの切り替え]ボタンで表示を「グリッドビュー」に切り替えると、検索結果に「Last Name」/「First Name」/「Phone Number」の各項目を直接表示させることが可能です。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

クイック検索

条件の追加 ☒ すべての条件に一致 ☐ いずれかの条件に一致

Last Name が次を含む 商品

Phone Number が次を含む #01

検索

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
商品	仕入れ先	#010367000000	
商品	出荷窓口	#010368000000	

その他のアクション

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品

Last Name 商品

First Name 仕入れ先

Phone Number

#010367000000 説明

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

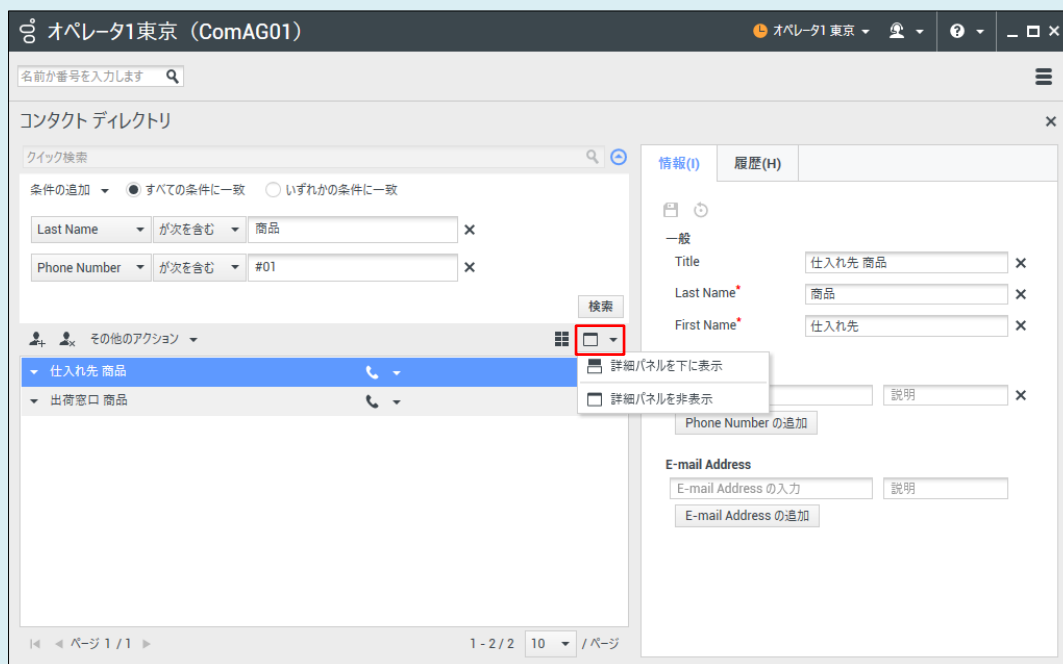
ページ 1 / 1

1 - 2 / 2 10 / ページ

- 「Phone Number」にはプライマリとして登録されている番号が表示されます。
- 元の状態（初期表示のリストビュー）に戻すには、再度ビューの切り替えボタンをクリックします。

詳細パネルの表示位置切り替えについて

- [パネルレイアウト]ボタンで「情報」/「履歴」タブの WDE 内での表示位置を「右」/「下」/「非表示」から選択して切り替えることが可能です。デフォルトは右に表示した状態となります。



- 現在選択されている表示位置は、[パネルレイアウト]ボタンをクリックしても表示されません。
- 上記の例では、デフォルトの「右に表示」が選択されています。[パネルレイアウト]ボタンで選択できるのは「右に表示」を除いた「下に表示」/「非表示」となっています。

1.5.4.3 電話帳変更

電話帳に登録されている情報の変更、および登録済み情報の「マージ（結合）」/「マージを元に戻す」が利用可能です。

電話帳登録情報から登録されたお気に入りについて

- 「1.5.5.1.2 電話帳登録情報から登録」（P.187）の手順を利用し、電話帳登録情報から登録されたお気に入りは、電話帳の該当の登録情報が変更（マージ/マージを元に戻すを含む）されると、お気に入りの登録情報も自動的に変更されます。
- お気に入りに登録した電話帳登録情報を「1.5.4.3.2 電話帳登録情報のマージ」（P.167）の手順に従ってマージした場合、お気に入りは「電話番号」のみがマージされます。「姓」/「名」はお気に入りに登録した際の登録情報のままとなります。
- マージした話帳登録情報の「Phone Number」を変更すると、お気に入りの電話番号には自動的に変更内容が反映されます。
- マージした電話帳登録情報の「Last Name」「First Name」を変更すると、お気に入りの登録情報が自動的に削除されます。「1.5.4.3.3 電話帳登録情報のマージを元に戻す」（P.174）の手順に従ってマージを元に戻しても、お気に入りの登録情報は削除されたままとなります。（「姓」/「名」の内容が削除されるのではなく、登録情報そのものが削除されます。）

1.5.4.3.1 電話帳登録情報の変更

- (1) 「1.5.4.2.1 クイック検索」(P.152) または「1.5.4.2.2 高度な検索」(P.157) の手順に従って変更したい登録情報の検索を行い、「情報」タブに詳細情報を表示します。画面はクイック検索を利用した場合の例となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

コンタクトディレクトリ

商品

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品 x

Last Name* 商品 x

First Name* 仕入れ先 x

Phone Number

#010367000000 説明 x

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

1 - 2 / 2 10 / ページ

(2) 登録情報を変更し、[保存]をクリックします。画面は 2 番目の「Phone Number」を変更した場合の例となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前が番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

商品

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品

[保存]
変更した内容を保存します。

[リセット]
変更した内容を破棄します。

[更新済み項目]
更新済みの項目欄には左上に更新済みであることを示すマークが表示されます。

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品

Last Name 商品

First Name 仕入れ先

Phone Number

#010367000000 説明

#010368000000 説明

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address

E-mail Address

[項目消去]
消去ボタンの左の項目の内容のみを消去します。

1 - 2 / 2 10 / ページ

(3) 変更が完了します。

オペレータ1東京 (ComAG01)

オペレータ1 東京

?

— □ ×

名前が番号を入力します 🔍

コンタクト ディレクトリ

商品

その他のアクション

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品

1 - 2 / 2 10 / ページ

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品 ×

Last Name* 商品 ×

First Name* 仕入れ先 ×

Phone Number

#010367000000 説明 ×

#010368000000 説明 ×

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

1.5.4.3.2 電話帳登録情報のマージ

電話帳に登録されている2件の登録情報を1件の登録情報にマージすることが可能です。

- (1) 「1.5.4.2.1 クイック検索」(P.152) または「1.5.4.2.2 高度な検索」(P.157) の手順に従ってマージしたい2件の登録情報のうちどちらか1件の検索を行い、検索結果から選択します。画面はクイック検索を利用した場合の例となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します 🔍

コンタクト ディレクトリ

商品

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品

Last Name 商品

First Name 仕入れ先

Phone Number

#010367000000 説明

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

1 - 2 / 2 10 / ページ

(2) [その他のアクション]から[マージ]を選択します。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

商品

その他のアクション

仕入れ

出荷

コール (#010367000000)

マージ...

マージを元に戻す

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品

Last Name* 商品

First Name* 仕入れ先

Phone Number

#010367000000 説明

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

ページ 1 / 1

1 - 2 / 2 10 / ページ

(3) マージする登録情報を検索するためのダイアログが表示されます。

検索方法について

- マージする登録情報の検索には、通常の電話帳検索と同様に「クイック検索」または「高度な検索」が利用可能です。
[高度な検索]をクリックすると、検索条件入力画面が表示されます。

- 検索条件の入力方法は、通常の電話帳検索と同様です。「1.5.4.2.1 クイック検索」(P.152) / 「1.5.4.2.2 高度な検索」(P.157) を参照してください。

(4) マージする登録情報を検索します。画面はクイック検索を利用した場合の例となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

商品

その他のアクション

出荷窓口 商品

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品をマージ...

商品

出荷窓口 商品

仕入れ先 商品

説明(D):

理由(R):

マージ

キャンセル

商品不達確認用

商品

出荷窓口

説明

追加

力

説明

追加

ページ 1 / 1

1 - 2 / 2 10 / ページ

検索結果の表示について

- マージする登録情報の検索結果表示には、通常の電話帳検索と同様に「グリッドビュー」または「リストビュー」が利用可能です。[ビューの切り替え]をクリックすると、表示が切り替わります。

出荷窓口 商品をマージ...

商品

Last Name	First Name	Phone Number	E-mail Address
商品	仕入れ先	#010367000000	
商品	出荷窓口	#010368000000	

- マージする登録情報の検索結果表示下部に表示される以下のページ関連機能は、通常の電話帳検索結果と同様の機能となります。詳細は「1.5.4 電話帳」(P.144)を参照してください。ただし、検索条件未入力時の通話履歴表示機能は、マージする登録情報の検索時には提供されません。

ページ 1 / 1

1 - 2 / 2 10 / ページ

(5) マージする登録情報を選択して[マージ]をクリックします。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

コンタクトディレクトリ

商品

その他のアクション

出荷窓口 商品

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品をマージ...

商品

出荷窓口 商品

仕入れ先 商品

1 - 2 / 2 10 / ページ

説明(D):

理由(R):

マージ

キャンセル

商品不連続確認用

商品

出荷窓口

説明

力

説明

マージについて

- ・ 設定した検索条件によっては、マージ用に(1) (P.167) で選択済みの登録情報也表示されます。選択済みの登録情報を選択しても、[マージ]ボタンは有効になりません。
- ・ 「説明」「理由」の各欄の利用は Arcstar Contact Center 2.0 ではサポートされません。入力することは可能ですが、入力した内容を参照することはできません。
- ・ 3 件以上の登録情報を同時にマージすることはできません。

(6) 確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



(7) マージが完了します。2つの登録情報がマージされたことを確認します。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前が番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

商品

仕入れ先 商品

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品

商品不達確認用

Last Name* 商品

First Name* 仕入れ先

出荷窓口

Phone Number

#010367000000 説明

#010368000000 説明

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

ページ 1 / 1

1 - 2 / 2 10 / ページ

1.5.4.3.3 電話帳登録情報のマージを元に戻す

マージを行った 1 件の登録情報を元の 2 件の登録情報に戻すことが可能です。

マージを元に戻すについて

- マージを元に戻すと、マージ後の登録情報に対する変更は反映されず、マージ前の登録情報に戻ります。
- 複数回のマージを行った登録情報を元に戻す場合は、最後に行ったマージのみ元に戻す事が可能です。

(1) 「1.5.4.2.1 クイック検索」(P.152) または「1.5.4.2.2 高度な検索」(157) の手順に従ってマージを元に戻したい登録情報の検索を行い、検索結果から選択します。画面はクイック検索を利用した場合の例となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

商品

仕入れ先 商品

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品 X

商品不達確認用 X

Last Name* 商品 X

First Name* 仕入れ先 X

出荷窓口 X

Phone Number

#010367000000 説明 X

#010368000000 説明 X

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

1 - 2 / 2 10 / ページ

(2) [その他のアクション]から[マージを元に戻す]を選択します。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前が番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

商品

その他のアクション

- コール (#010367000000)
- コール (#010368000000)
- マージ...
- マージを元に戻す**

仕入れ

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品

商品不達確認用

Last Name* 商品

First Name* 仕入れ先

出荷窓口

Phone Number

#010367000000 説明

#010368000000 説明

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

1 - 2 / 2 10 / ページ

(3) 確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。

The screenshot shows a web application interface for 'オペレータ1東京 (ComAG01)'. The main area is titled 'コンタクト ディレクトリ' (Contact Directory) and contains a search bar and a list of contacts. A 'Workspace' dialog box is open in the center, asking 'このコンタクトのマージを本当に元に戻しますか?' (Do you really want to merge this contact back to the original?). The 'はい(Y)' (Yes) button is highlighted with a red rectangle. To the right, there is a '情報(I)' (Information) tab with fields for '仕入れ先 商品' (Supplier Item), '商品不達確認用' (Confirmation for non-delivery of goods), '商品' (Item), '仕入れ先' (Supplier), and '出荷窓口' (Shipping Window). Below these are sections for 'Phone Number' and 'E-mail Address' with input fields and '説明' (Description) buttons. The bottom of the interface shows pagination: '1 - 2 / 2' and '10 / ページ'.

(4) マージ前の状態に戻ります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

オペレータ1 東京

名前が番号を入力します

コンタクト ディレクトリ

商品

仕入れ先 商品

出荷窓口 商品

1 - 2 / 2 10 / ページ

情報(I)

履歴(H)

一般

Title 仕入れ先 商品

Last Name* 商品

First Name* 仕入れ先

Phone Number

#010367000000 説明

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

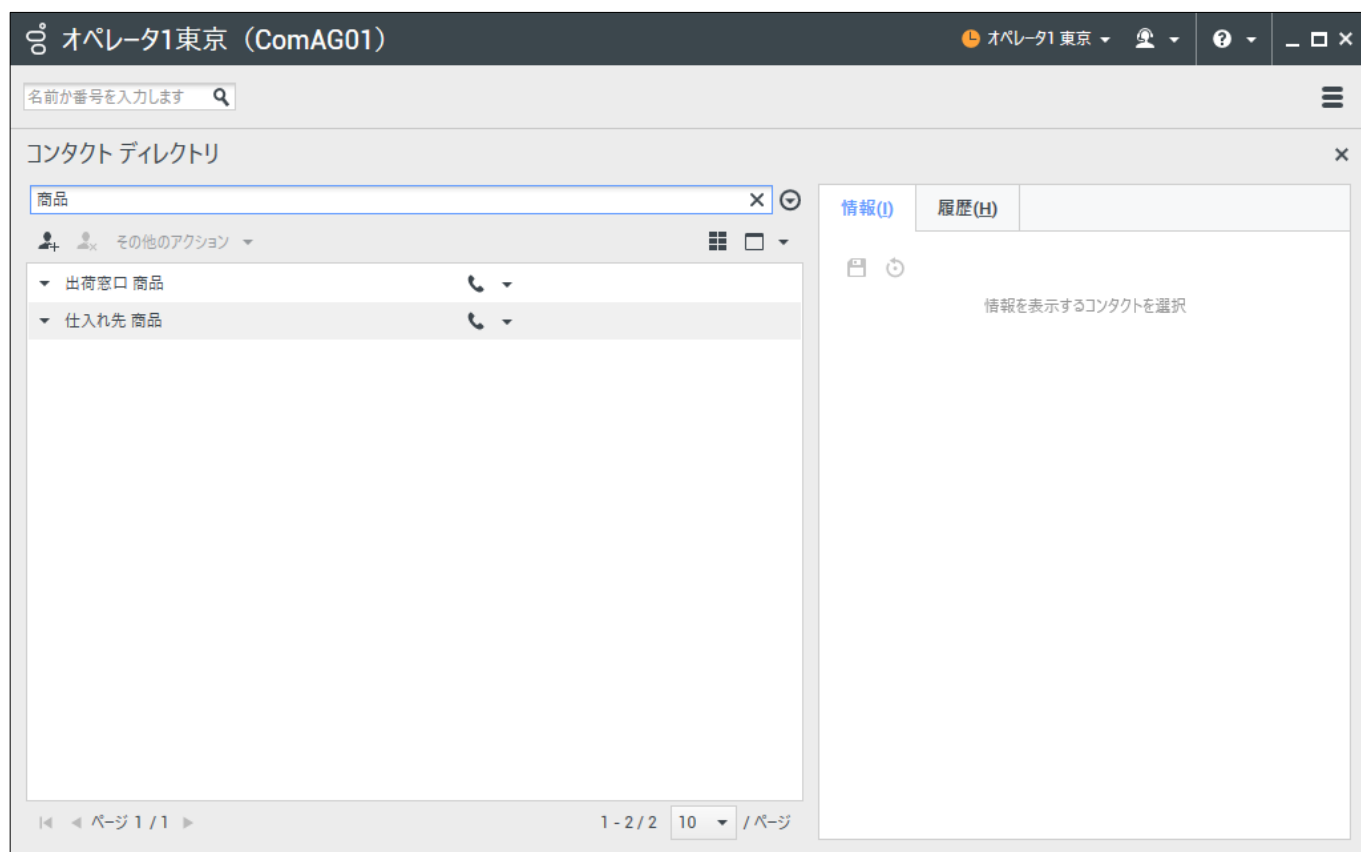
E-mail Address の追加

1.5.4.4 電話帳削除

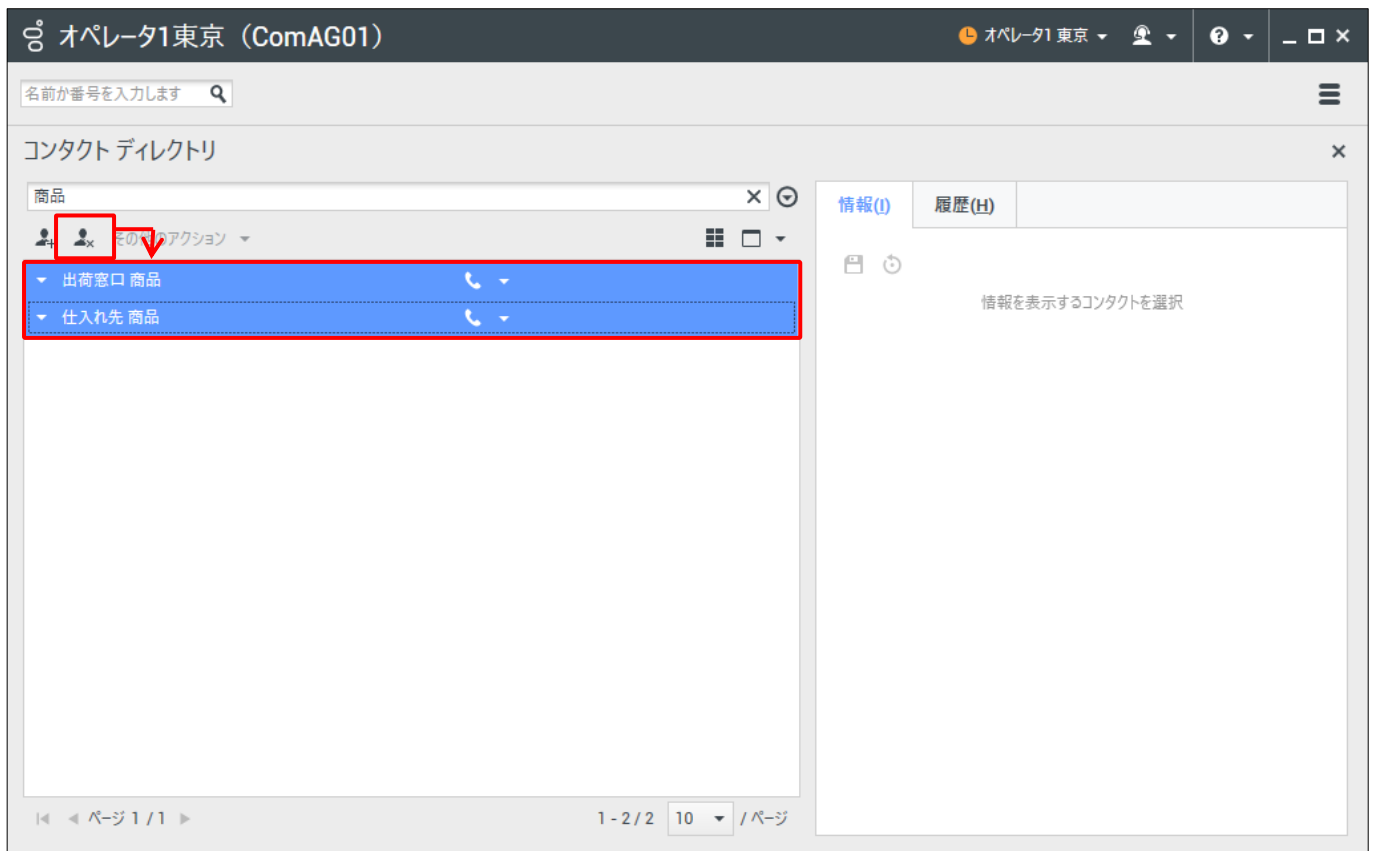
電話帳登録情報から登録されたお気に入りについて

- 「1.5.5.1.2 電話帳登録情報から登録」(P.187)の手順を利用し、電話帳登録情報から登録されたお気に入りは、電話帳から該当の登録情報が削除されるとお気に入りからも自動的に削除されます。電話帳の登録情報が削除された場合は、次回ログイン時にお気に入りへ反映されます。
- 電話帳削除時に該当の登録情報がお気に入りで利用されているかどうかを確認する事はできません。

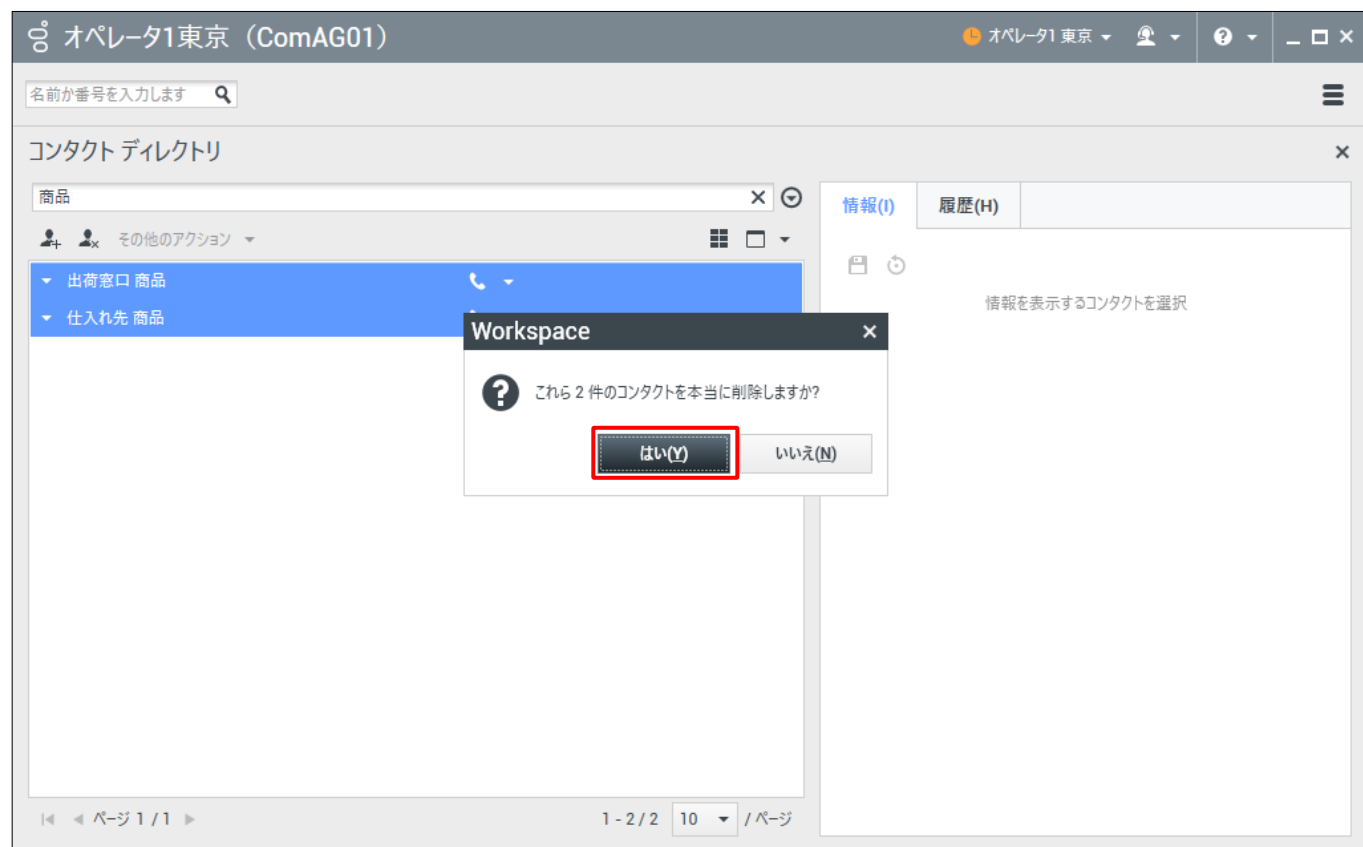
(1) 「1.5.4.2.1 クイック検索」(P.152) または 「1.5.4.2.2 高度な検索」(P.157) の手順に従って削除したい登録情報の検索を行います。画面はクイック検索を利用した場合の例となります。



(2) 削除する登録情報を選択し、[削除]をクリックします。[Ctrl]キーを押しながら選択することで、画面上の複数の登録情報を同時に選択することが可能です。画面は「出荷窓口 商品」/「仕入れ先 商品」の2件の登録情報を選択した場合の例となります。



(3) 確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックします。



(4) 登録情報が削除されます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

オペレータ1 東京

ヘルプ

検索

名前が番号を入力します

検索

コンタクト ディレクトリ

商品

その他のアクション

アイテムがありません

1 - 2 / 2 10 / ページ

情報(I)

履歴(H)

情報を表示するコンタクトを選択

1.5.5 お気に入り

お気に入りには発信先の電話番号や姓名の情報を登録することが可能です。「1.5.4 電話帳」(P.144) が全エージェント共通の参照先であるのに対して、お気に入りはエージェント毎の参照先となります。利用できる項目などの詳細は以下のとおりです。

[必須の凡例 ●：必須 空欄：任意 / 検索の凡例 ○：検索利用可 空欄：検索使用不可]

項目	必須	検索	概要	備考
カテゴリ			登録するカテゴリを入力/選択する。検索時に設定したカテゴリ単位で分類表示が可能。	<ul style="list-style-type: none"> 新規に作成する場合は入力、作成済みのカテゴリを選ぶ場合はリストから選択 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 最大 255 文字まで設定可能
姓		○	姓を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 最大 255 文字まで設定可能
名		○	名を入力する。	
電話番号	●	○	電話番号を入力する。	<ul style="list-style-type: none"> 半角文字（英数字・記号）、全角文字が利用可能 登録した番号への発信機能を利用可能（ただし全角文字等の発信できない文字を登録した場合は発信不可） 最大 255 文字まで設定可能
電子メール アドレス	Arcstar Contact Center 2.0 では使用できない。			<ul style="list-style-type: none"> 登録はできるが動作保証対象外

お気に入りについて

- 登録可能件数に制限はありません。
- エージェント毎の個別電話帳です。登録したエージェント以外のエージェントが登録/変更/削除/閲覧することはできません。
- 一括登録/一括変更/一括削除/エクスポートの機能はありません。
- 「1.5.4 電話帳」(P.144) の登録情報をお気に入りに一括出力することはできません。またお気に入りの登録情報を電話帳に一括入力することもできません。

お気に入りの表示件数について

- お気に入りの登録件数に制限はありませんが、WDEのお気に入り画面に一覧で表示できる最大件数はカテゴリ表示を行わない前提で10件までとなります。11件を超えるとスクロールバーが表示され縦スクロール操作が必要となります。

10件登録されている場合



11件登録されている場合



お気に入りの表示方法について

- カテゴリ表示を選択すると、お気に入り登録時に設定したカテゴリごとに表示することが可能です。カテゴリを設定していない登録情報は「分類されていない個人のお気に入り」という名称のカテゴリに表示されます。

通常表示



カテゴリ表示



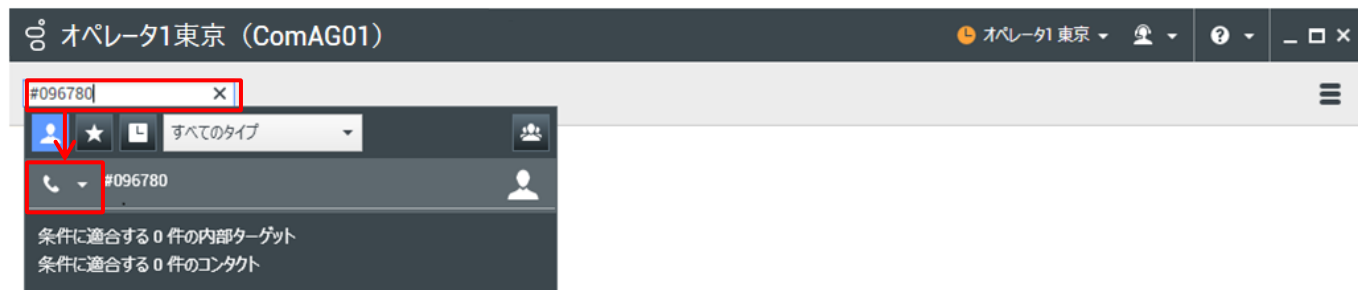
1.5.5.1 お気に入り登録

お気に入りへの登録は、クイック検索メニューを利用して実施します。登録には以下の方法があります。

登録方法	概要	備考
新規登録	全ての入力項目を任意に入力可能。	• 詳細手順は「1.5.5.1.1 新規登録」(P.185)を参照
電話帳登録情報から登録	カテゴリのみ入力可能。それ以外の項目は電話帳登録情報が設定される。	• 電話帳登録情報から登録する場合のみ、複数の電話番号をお気に入りに登録可能 • 電話帳登録情報の変更/マージ/削除により、お気に入り登録情報にも影響あり • 詳細手順は「1.5.5.1.2 電話帳登録情報から登録」(P.187)を参照
履歴から登録	全ての入力項目を任意に入力可能。	• 詳細手順は「1.5.5.1.3 履歴から登録」(P.189)を参照

1.5.5.1.1 新規登録

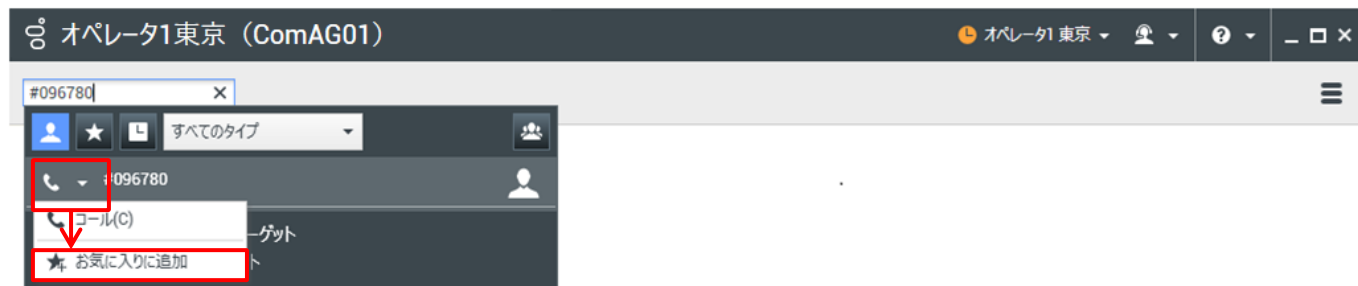
(1) クイック検索に任意の番号を入力し、[アクションメニュー]を表示させます。登録を行う番号である必要はありませんが、全角文字等の番号と認識されない文字を入力しても表示されませんのでご注意ください。



アイコンの選択について

- [すべてを検索]/[お気に入りを検索]/[履歴を検索]のいずれのアイコンが選択されている状態であっても、アクションメニューは選択可能です。

(2) [アクションメニュー]から[お気に入りに追加]を選択します。



(3) 「新しいお気に入り」ダイアログが表示されます。登録するお気に入りの情報を入力して[OK]をクリックすると登録が完了します。登録が完了したことを示すメッセージ等の表示はありません。



新しいお気に入り

カテゴリ:

姓:

名:

電話番号:

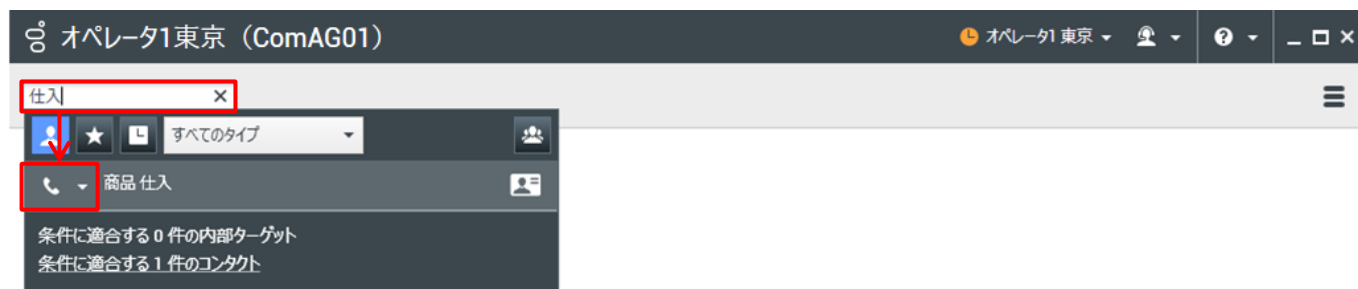
電子メール アドレス:

1.5.5.1.2 電話帳登録情報から登録

電話帳登録情報から登録する場合の注意事項について

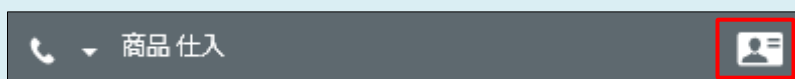
- 電話帳登録情報から登録されたお気に入りには、電話帳から該当の登録情報が更新/削除されるとお気に入りの登録情報も自動的に更新/削除されます。電話帳の登録情報が変更（マージ/マージを元に戻すを含む）された場合は、お気に入りへ反映されます。電話帳の登録情報が削除された場合は、次回ログイン時にお気に入りへ反映されます。
- お気に入りの登録した電話帳登録情報が「1.5.4.3.2 電話帳登録情報のマージ」(P.167) の手順に従ってマージされた場合は、お気に入りの「電話番号」のみがマージされます。「姓」/「名」はお気に入りの登録した際の登録情報のままとなります。
- マージされた電話帳登録情報の「Phone Number」を変更すると、お気に入りの電話番号にも自動的に変更内容が反映されます。
- マージされた電話帳登録情報の「Last Name」/「First Name」のいずれか、または両方を変更すると、お気に入りから登録情報が自動的に削除されます。「1.5.4.3.3 電話帳登録情報のマージを元に戻す」(P.174) の手順に従ってマージを元に戻しても、お気に入りの登録情報は削除されたままとなります。（「姓」/「名」の内容が削除されるのではなく、登録情報そのものが削除されます。）

(1) クイック検索に検索対象となる登録情報の電話番号または電話帳登録情報を入力し、[アクションメニュー]を表示させます。アイコンは[すべてを検索]が選択されている必要があります。画面は「仕入」を入力した場合の例となります。

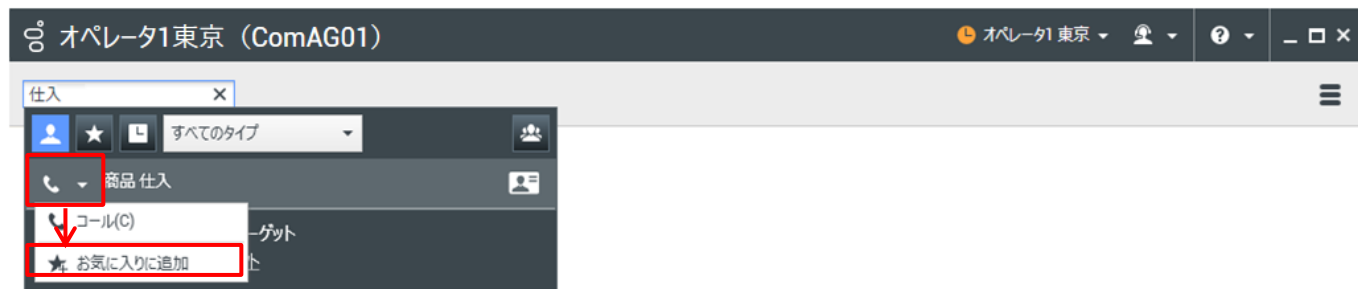


電話帳登録情報の判別について

- 電話帳登録情報の場合、右側に以下のアイコンが表示されます。



(2) [アクションメニュー]から[お気に入りに追加]を選択します。



(3) 「新しいお気に入り」ダイアログが表示されます。登録するお気に入りの情報を入力して[OK]をクリックすると登録が完了します。登録が完了したことを示すメッセージ等の表示はありません。

A screenshot of a dialog box titled '新しいお気に入り' (New Favorite). The dialog has a close button (X) in the top right corner. It contains several input fields: 'カテゴリ:' (Category) with a dropdown arrow, '姓:' (Last Name) with the value '仕入', '名:' (First Name) with the value '商品', '電話番号:' (Phone Number) with the value '#0767000000', and '電子メールアドレス:' (Email Address). At the bottom right, there are two buttons: 'OK' and 'キャンセル' (Cancel). The 'OK' button is highlighted with a red rectangular box.

入力可能な項目について

- 電話帳登録情報から登録する場合は、カテゴリのみ設定可能です。それ以外の項目は全て電話帳登録情報の内容で設定されます。

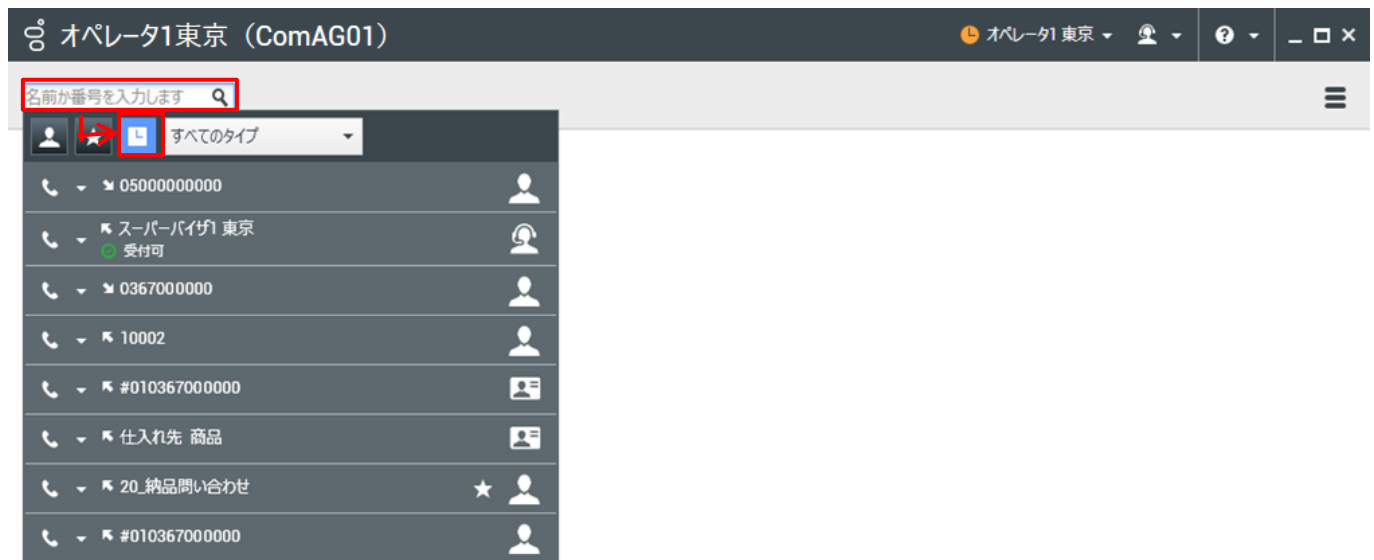
お気に入り登録済み項目の判別について

- お気に入りに登録済みの電話帳登録情報の場合、クイック検索結果にアイコンにお気に入り登録済みを示す★アイコンが付加されます。

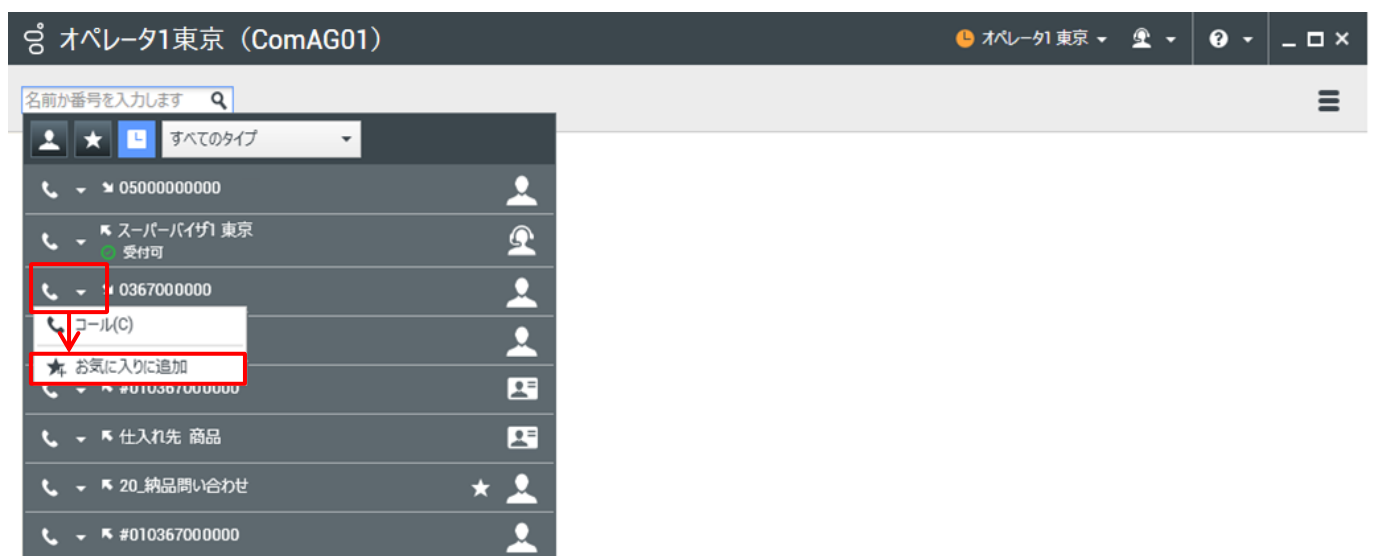


1.5.5.1.3 履歴から登録

(1) クイック検索を選択し、[最近の項目]を選択します。



(2) [アクションメニュー]から[お気に入りに追加]を選択します。



(3) 「新しいお気に入り」ダイアログが表示されます。登録するお気に入りの情報を入力して[OK]をクリックすると登録が完了します。登録が完了したことを示すメッセージ等の表示はありません。

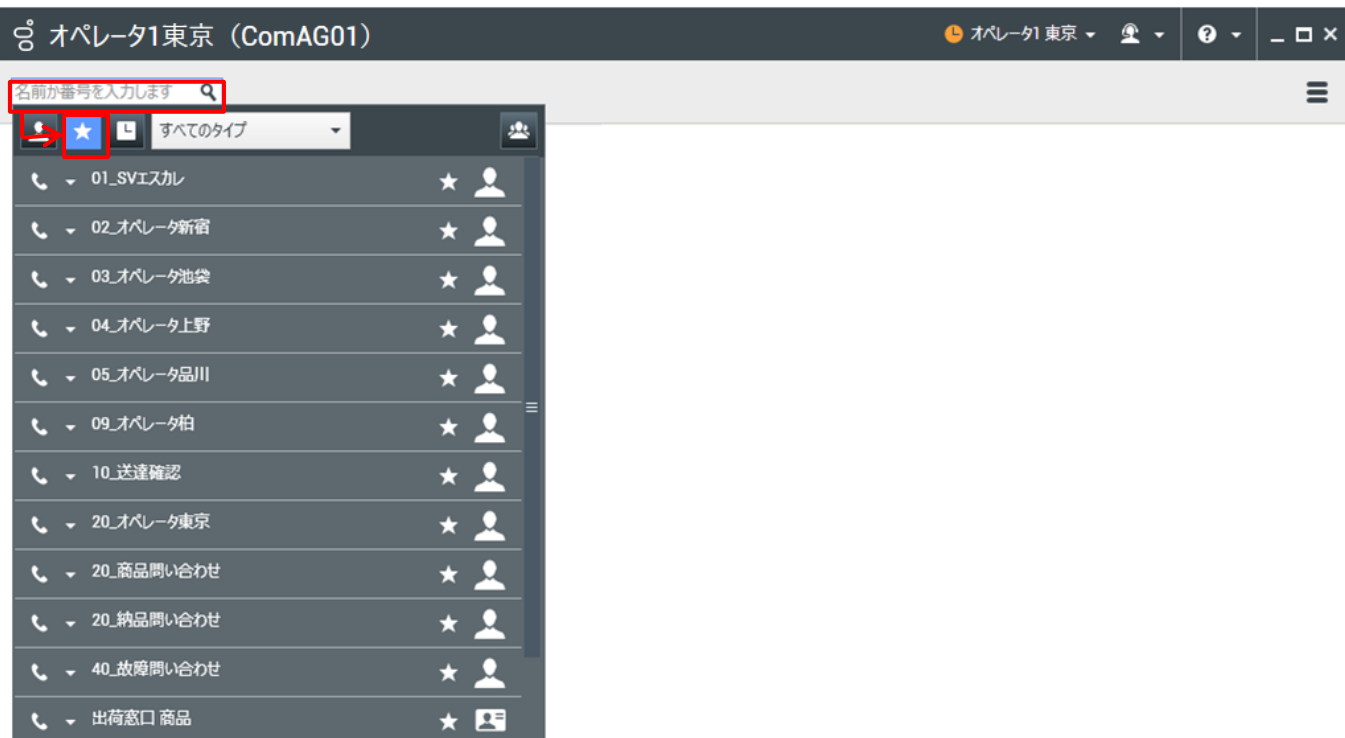


電話番号/姓の自動入力について

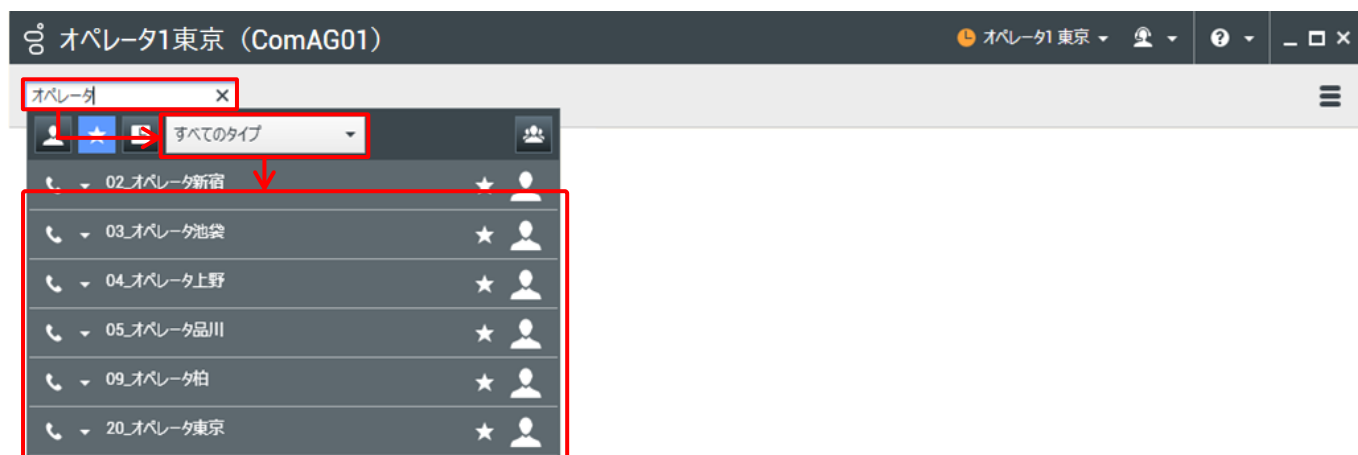
- 発信履歴から登録する場合は、「姓」 / 「電話番号」にプレフィックスを含む番号が自動で設定された状態で表示されます。着信履歴から登録する場合は、「姓」にプレフィックスを含む番号が自動で設置された状態で表示されます。
- いずれの場合でも、自動で入力された「姓」 / 「電話番号」を手動で変更することが可能です。

1.5.5.2 お気に入り検索

(1) 「クイック検索」を選択し、[お気に入りを検索]を選択します。

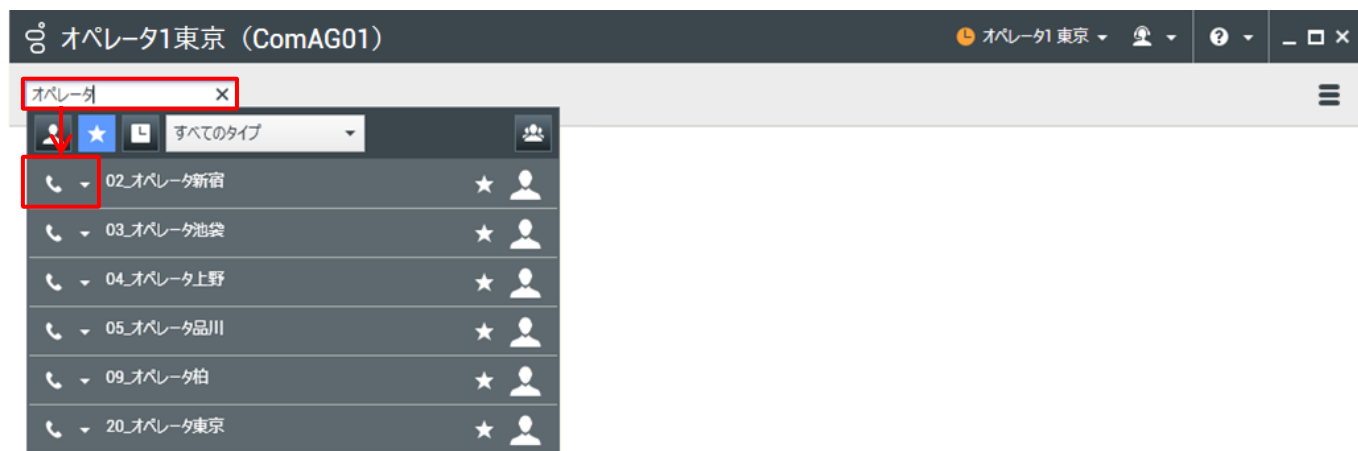


(2) 「クイック検索」に検索したい「姓」/「名」/「電話番号」を直接入力します。検索は論理積（AND 条件）となり、複数の条件を指定する場合は半角または全角スペースで接続します。タイプには「すべてのタイプ」を選択してください。入力したらキーボードの「Enter」キーを押下するか、[検索]ボタンをクリックします。



1.5.5.3 お気に入り変更

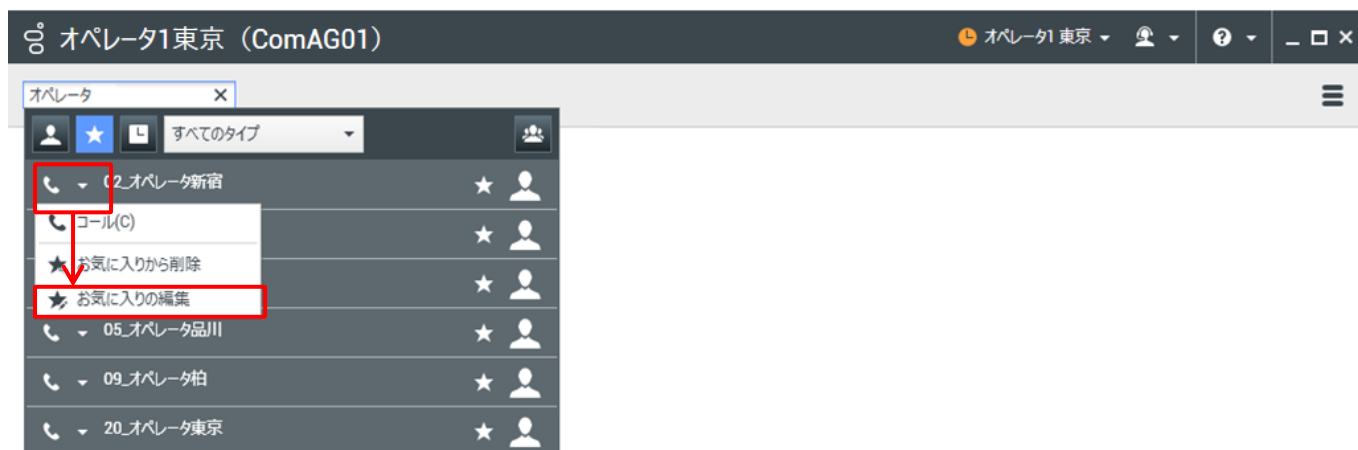
- (1) 「1.5.5.2 お気に入り検索」(P.191) の手順に従って変更したいお気に入りを検索し、[アクションメニュー]を表示させます。



検索について

- 検索が不要な場合は、クイック検索を選択し、[お気に入りを検索]のアイコンを選択してください。

- (2) [アクションメニュー]から [お気に入りの編集]を選択します。



(3) 「お気に入りの編集」ダイアログが表示されます。変更するお気に入りの情報を入力して[OK]をクリックすると変更が完了します。変更が完了したことを示すメッセージ等の表示はありません。



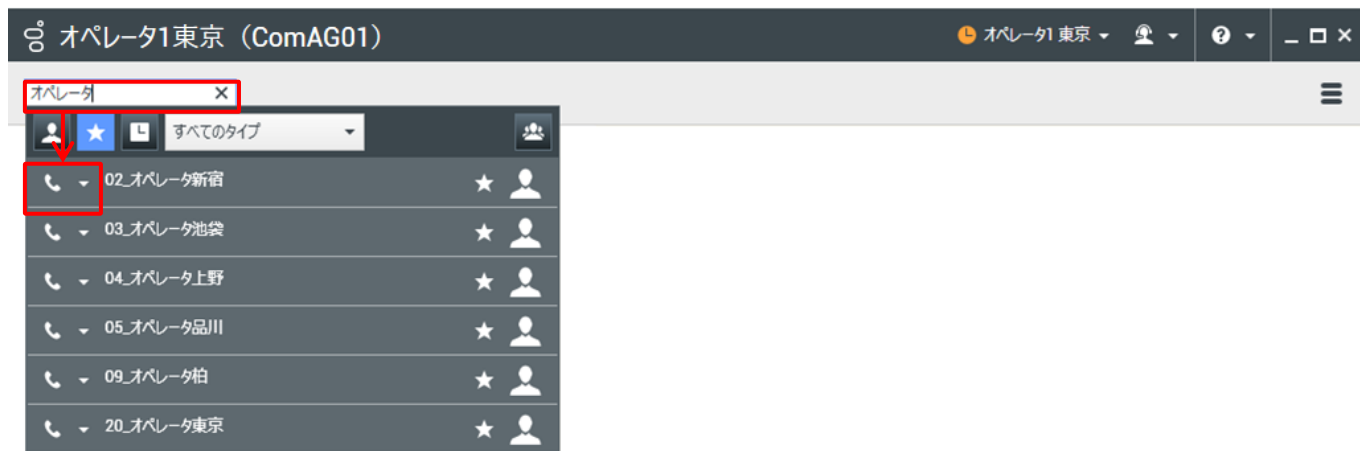
電話帳登録情報から登録した場合について

- 「1.5.5.1.2 電話帳登録情報から登録」(P.187)の手順に従って作成したお気に入り登録情報の場合は、カテゴリの変更のみ可能です。



1.5.5.4 お気に入り削除

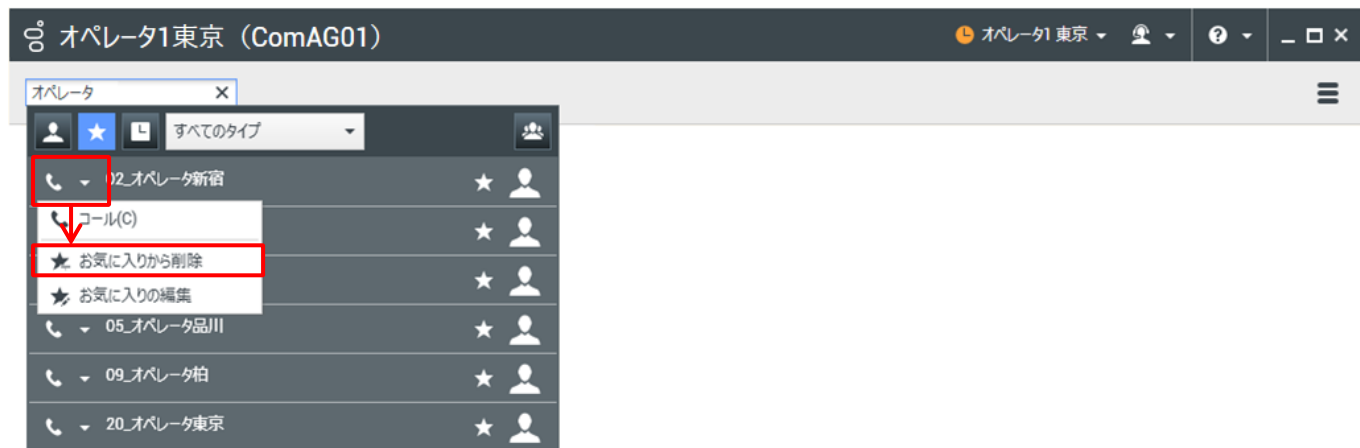
(1) 「1.5.5.2 お気に入り検索」(P.191) の手順に従って削除したいお気に入りを検索し、[アクションメニュー]を表示させます。



検索について

- 検索が不要な場合は、クイック検索を選択し、[お気に入りを検索]のアイコンを選択してください。

(2) [アクションメニュー]から [お気に入りから削除]を選択します。



(3) 確認ダイアログが表示されます。[はい]をクリックしてお気に入りの削除を完了します。



1.5.6 通話履歴

通話履歴の閲覧には直近 10 件の履歴を表示する「クイック検索」と、全ての通話履歴を表示する「マイ履歴」の 2 種類が利用可能です。

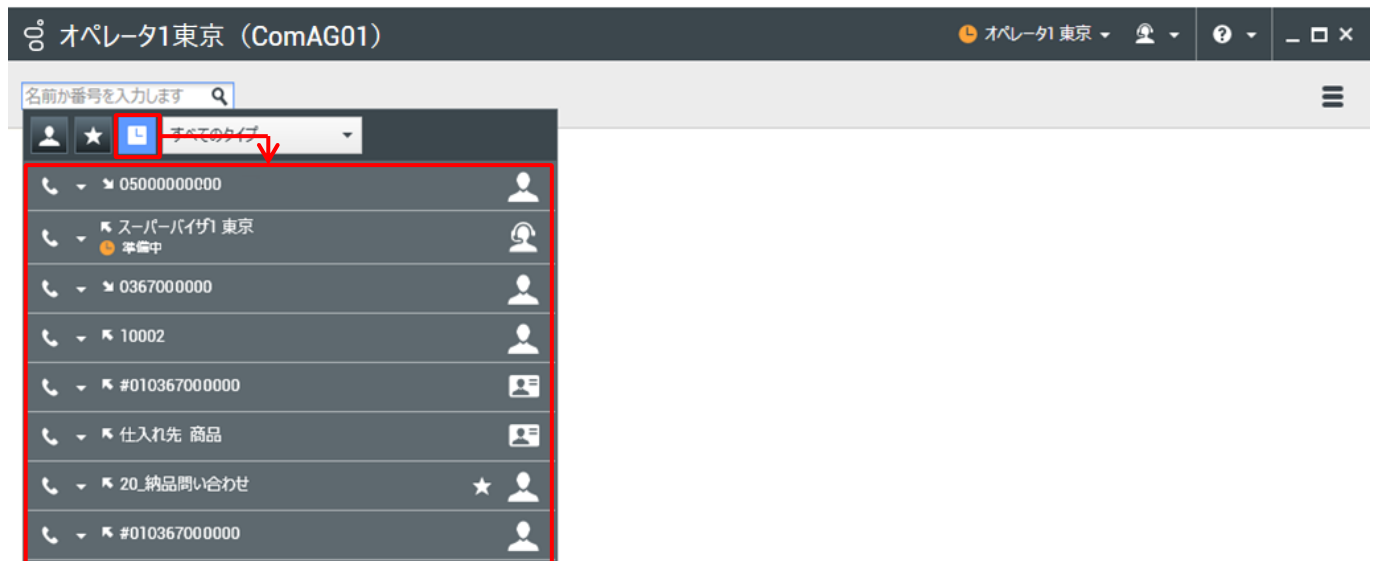
発信方法	概要
クイック検索	電話帳登録情報/お気に入り登録情報/発着新番号のいずれかの前方一致、論理積（AND 条件）で検索を行う。
マイ履歴	「状況」/「開始日時」/「終了日時」を検索条件とし、検索ワードに対する条件指定、および論理積（AND 条件）/論理和（OR 条件）の条件指定をそれぞれ任意の組合せで検索を行う。

検索/表示できる履歴はログインしているエージェントに関する履歴に限られます。内容をファイルにエクスポートすることはできません。全エージェントの通話履歴を検索/表示したい場合や内容をファイルにエクスポートしたい場合は、CDR レポート（オプション）のご利用をご検討願います。

通話履歴は内容の変更や削除を行う事はできません。

1.5.6.1 クイック検索

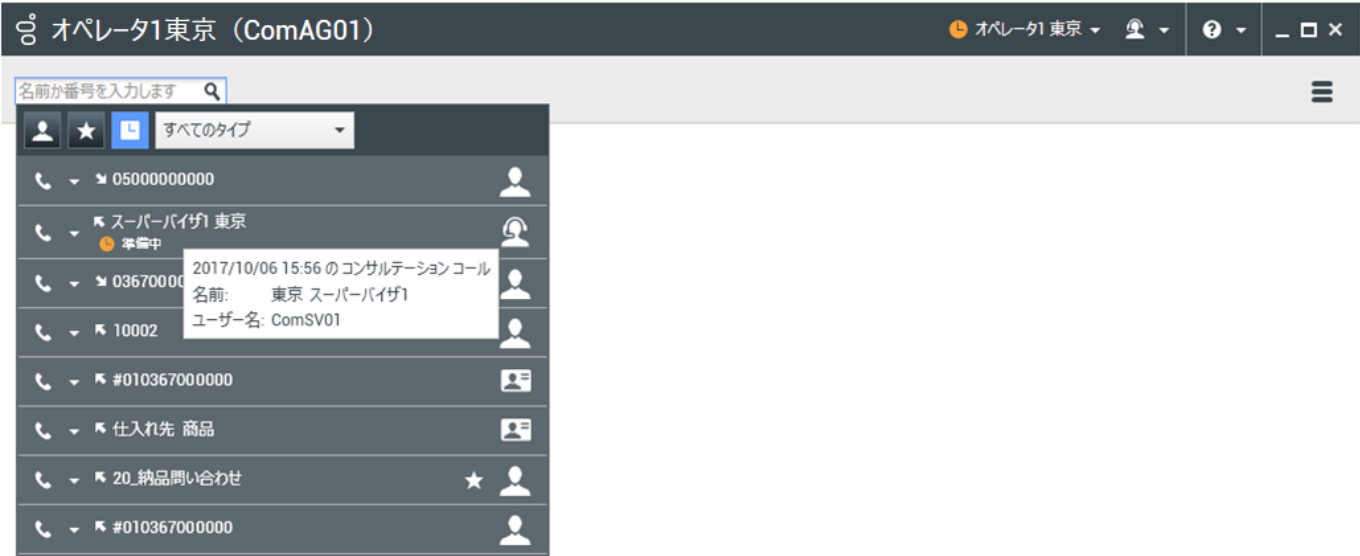
(1) 「クイック検索」を選択し、[最近の項目]を選択します。直近 10 件の履歴が表示されます。



検索について

- 「クイック検索」に検索したい「姓」(Last Name) / 「名」(First Name) / 「電話番号」(Phone Number) を入力することで検索が可能です。ただし、検索対象は直近 10 件のみとなります。
- 検索論理積 (AND 条件) となり、複数の条件を指定する場合は半角または全角スペースで接続します。

(2) 履歴にマウスオーバーすると詳細情報が表示されます。

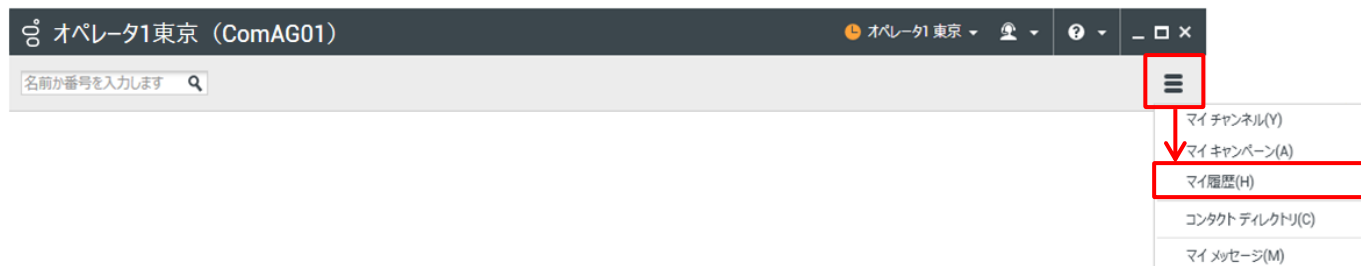


表示される内容と通話の種別の対応は以下のとおりです。表示内容の[YYYY/MM/DD HH:MM]には発着信年月日、時刻が表示されます。

表示内容		通話種別
YYYY/MM/DD HH:MM	のアウトバウンドコール	発信
	の応答済み インバウンドコール	外線着信
	の応答済み 内部コール	内線着信
	の未実行 インバウンドコール	外線着信（不応答）
	の未実行 内部コール	内線着信（不応答）
	の応答済み コンサルテーションコール	引継ぎ転送着信
	の未実行 コンサルテーションコール	引継ぎ転送着信（不応答）
	の転送済み コール	無条件転送発信

1.5.6.2 マイ履歴

マイ履歴を利用するには、WDE の[ワークスペース]から[マイ履歴]を選択します。



マイ履歴画面が表示されます。





詳細パネルからは通話ごとの詳細な情報を表示することが可能です。



通話中/通話終了後に[コンタクト]を表示させることで、マイ履歴機能呼び出すことが可能です。

The screenshot shows the ComAG01 operator interface. At the top, the header displays 'オペレータ1東京 (ComAG01)' and 'オペレータ1 東京'. Below the header, a status bar shows the phone number '#010367000000', a timer '00:00:43', and various call control icons. The main interface is divided into several sections. On the left, the 'ケース情報' (Case Information) section shows the start point '#010367000000 へのアウトバウンド コール' and the status '#010367000000 接続中'. Below this is a 'メモ(N)' (Memo) section with a large text area and a '保存(S)' (Save) button. In the center, a vertical sidebar contains the 'コンタクト' (Contact) button, which is highlighted with a red rectangular box. To the right of the sidebar, the '履歴(H)' (History) section is active, displaying a table of call records. The table has columns for 'ステータス' (Status), '件名' (Subject), '開始日' (Start Date), and '終了日' (End Date). The records show three calls: one in progress, one completed on 2019/08/15, and another completed on 2019/08/14. Below the table, there are pagination controls showing 'ページ 1 / 1+' and '1 - 10 / 10+'. At the bottom right, there are tabs for '詳細(E)' (Details), 'メモ(N)' (Memo), and 'ケースデータ(A)' (Case Data), with a message '詳細を表示するインタラクションを選択してください。' (Please select an interaction to display details).

ステータス	件名	開始日	終了日
進行中		2019/08/15 14:16:12	
完了		2019/08/15 9:43:34	2019/08/15 9:44:28
完了		2019/08/14 13:56:58	2019/08/14 13:58:09

マイ履歴について

- マイ履歴で検索できる通話履歴の保存期間は 93 日間となります。

1.5.6.2.1 クイック検索

(1) 任意の「対象期間」を選択し、「クイック検索」に検索したい発信番号/着信番号を直接入力します。検索は前方部分一致となります。入力したらキーボードの「Enter」キーを押下するか、[検]ボタンをクリックします。画面は「#01」を入力した場合の例となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

マイワークスペース

マイチャンネル(Y) マイキャンペーン(A) マイ履歴(H)

旧 すべて 1月 1週 1日

フィルタ → #01 → 検

ステータス	件名	開始日	終了日	処理者
完了		2019/08/15 14:16:12	2019/08/15 14:18:11	オペレータ1 東京
完了		2019/08/15 9:43:34	2019/08/15 9:44:28	オペレータ1 東京
完了		2019/08/14 16:18:24	2019/08/14 16:20:19	オペレータ1 東京

1 - 10 / 10+ 10 / ページ

詳細(E) メモ(N) ケースデータ(A)

詳細を表示するインタラクションを選択してください。

対象期間について

- 検索実施前の状態では、選択した「対象期間」の全ての履歴が表示されます。
- 検索実施後に「対象期間」の設定を変更すると、クイック検索で設定した番号での再検索が自動で実行されます。

(2) 検索結果が表示されます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前が番号を入力します

マイワークスペース

マイチャンネル(Y) マイキャンペーン(A) **マイ履歴(H)**

旧 すべて 1月 1週 1日 フィルター #01

	ステータス	件名	開始日	終了日	処理者
📞	完了		2019/08/14 13:21:13	2019/08/14 13:21:54	オペレータ1 東京
📞	完了		2019/08/14 13:20:21	2019/08/14 13:21:03	オペレータ1 東京
📞	完了		2019/08/14 13:19:10	2019/08/14 13:20:12	オペレータ1 東京

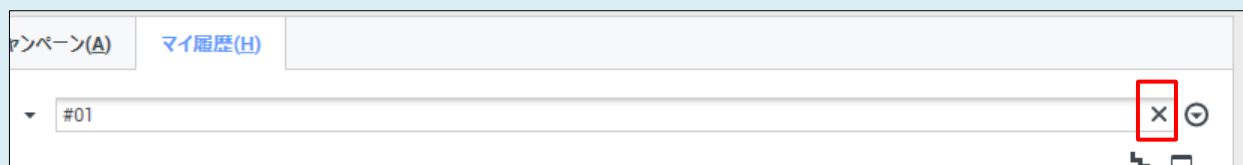
ページ 1 / 1+ 1 - 10 / 10+ 10 / ページ

詳細(E) メモ(M) ケースデータ(A)

詳細を表示するインタラクションを選択してください。

クイック検索のクリアについて

- クイック検索の[x]を選択するとクイック検索の条件がクリアされ、設定された「対象期間」の全ての履歴が自動で再表示されます。



検索結果について

- 検索結果の一覧をエクスポートすることはできません。通話履歴の一覧出力が必要な場合は CDR レポート機能（オプション）のご利用をご検討ください。
- 検索結果から電話の発信や電話帳/お気に入りへの登録を行うことはできません。
- メモの内容を変更/削除/エクスポートすることはできません。

ビューの切り替えについて

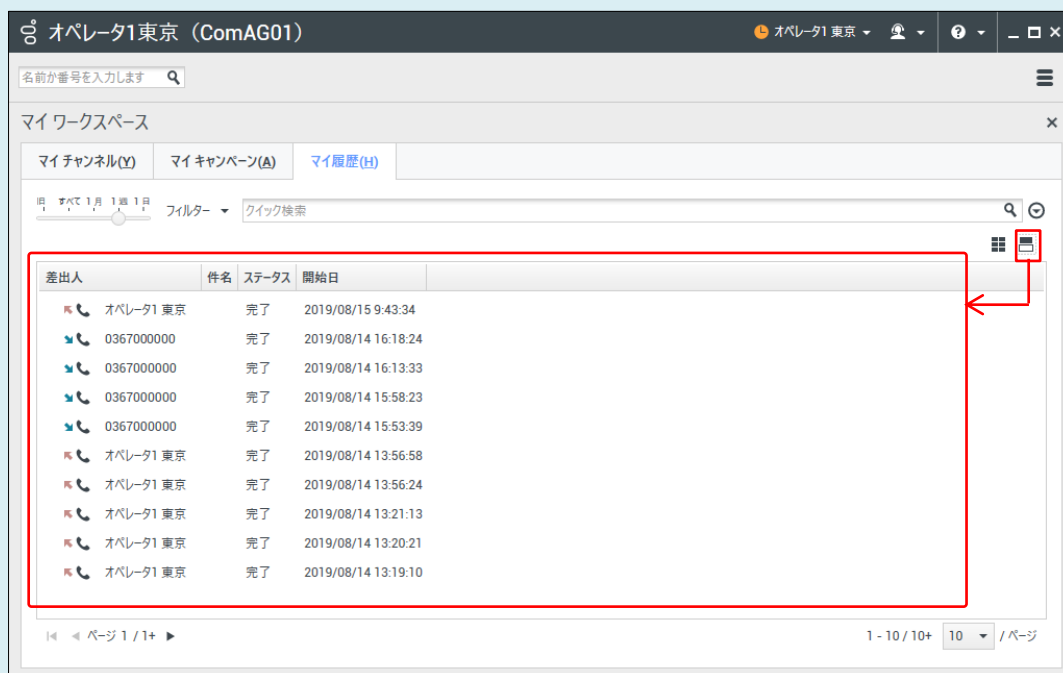
- [ビューの切り替え]ボタンで表示を「ツリービュー」に切り替えることが可能です。



- 元の状態（初期表示のグリッドビュー）に戻すには、再度ビューの切り替えボタンをクリックします。

詳細パネルの表示位置切り替えについて

- [パネルレイアウト]ボタンで詳細パネルの表示/非表示を切り替えることが可能です。



1.5.6.2.2 高度な検索

(1) [高度な検索]をクリックし、検索条件入力画面を表示させます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

オペレータ1 東京

名前が番号を入力します

マイワークスペース

マイチャンネル(Y)

マイキャンペーン(A)

マイ履歴(H)

フィルター

クイック検索

条件の追加

☒ すべての条件に一致

☐ いずれかの条件に一致

終了日

オン

開始日

オン

検索

ステータス	件名	開始日	終了日	処理者
完了		2019/08/15 9:43:34	2019/08/15 9:44:28	オペレータ1 東京
完了		2019/08/14 16:18:24	2019/08/14 16:20:19	オペレータ1 東京

ページ 1 / 1+

1 - 10 / 10+

10 / ページ

詳細(E)

メモ(N)

ケースデータ(A)

詳細を表示するインタラクションを選択してください。

(2) 検索条件入力画面には以下の条件を設定することが可能です。

The screenshot shows a search interface with several callout boxes explaining the settings:

- [条件の追加]**
検索条件を追加します。
追加する検索キーの指定が必要です。
- [検索条件]**
複数の検索条件を設定した場合の条件を指定します。
すべての条件に一致 : 論理積 (AND条件)
条件のいずれかに一致 : 論理和 (OR条件)
- [検索条件の削除]**
検索条件を削除します。検索ワードを削除する場合は、このボタンではなく入力したワードを選択して[BS]/[DEL]キーで消去してください。
- [検索ワード]**
検索するワードを指定します。
ステータス : すべて/完了/進行中から選択する
開始日 : 年月日を入力するかカレンダーから選択する
終了日 : 年月日を入力するかカレンダーから選択する
- [検索キー]**
条件に設定する検索キーを指定します。
ステータス : 通話が[完了]しているかどうかを指定する
開始日 : 通話開始日を指定する
終了日 : 通話終了日を指定する
件名 : Arcstar Contact Center 2.0では試用できない

開始日/終了日を指定する場合は、追加キーを指定します。
オン : = (イコール)
が次の日以降 : = < (大なりイコール)
が次の日より前 : > = (小なりイコール)

The interface includes tabs for 'マイチャンネル(Y)', 'マイキャンペーン(A)', and 'マイ履歴(H)'. It features a 'フィルター' dropdown, a 'クイック検索' button, and a search bar with a magnifying glass icon. Below the search bar, there are radio buttons for 'すべての条件に一致' (selected) and 'いずれかの条件に一致'. The main search area contains fields for '終了日' (with a calendar icon), 'オン' (with a dropdown), and '開始日' (with a calendar icon). A '検索' button is located to the right of the search bar. At the bottom, there is a pagination bar showing '1 - 10 / 10+' and '10 / ページ'.

(3) 検索条件を入力し、[検索]をクリックします。検索条件に合致する検索結果が表示されます。画面は 1 番目の検索条件に「ステータス すべて」、2 番目の条件に「開始日 オン 2019/08/15」を設定した場合の例となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前が番号を入力します 🔍

マイワークスペース

マイチャンネル(Y) マイキャンペーン(A) **マイ履歴(H)**

フィルター 🔍 クイック検索 🔍

条件の追加 ☒ すべての条件に一致 ☐ いずれかの条件に一致

ステータス ▼ すべて × 開始日 ▼ オン ▼ 2019/08/15 📅 ×

検索

ステータス	件名	開始日	終了日	処理者
完了		2019/08/15 9:43:34	2019/08/15 9:44:28	オペレータ1 東京

1 - 1 / 1 10 / ページ

詳細(E) メモ(N) ケースデータ(A)

#010367000000 への発信。

日付: 2019/08/15 9:43:34
コンタクト:
電話番号: #010367000000
時間: 52 秒

検索結果について

- 検索結果の一覧をエクスポートすることはできません。通話履歴の一覧出力が必要な場合は CDR レポート機能（オプション）のご利用をご検討ください。
- 検索結果から電話の発信や電話帳/お気に入りへの登録を行うことはできません。
- メモの内容を変更/削除/エクスポートすることはできません。

ビューの切り替えについて

- [ビューの切り替え]ボタンで表示を「ツリービュー」/「グリッドビュー」に切り替えることが可能です。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

マイワークスペース

マイチャンネル(Y) マイキャンペーン(A) **マイ履歴(H)**

フィルター クイック検索

条件の追加 ● すべての条件に一致 ○ いずれかの条件に一致

ステータス すべて × 開始日 オン 2019/08/15 ×

検索

差出人	件名	ステータス	開始日
オペレータ1 東京		完了	2019/08/15 9:43:34

1 - 1 / 1 10 / ページ

詳細(E) メモ(N) ケースデータ(A)

#010367000000 への発信。

日付: 2019/08/15 9:43:34
コンタクト: 電話番号: #010367000000
時間: 52 秒

詳細パネルの表示位置切り替えについて

- [パネルレイアウト]ボタンで詳細パネルの表示/非表示を切り替えることが可能です。

オペレータ1東京 (ComAG01)

名前か番号を入力します

マイワークスペース

マイチャンネル(Y) マイキャンペーン(A) **マイ履歴(H)**

フィルター クイック検索

条件の追加 ● すべての条件に一致 ○ いずれかの条件に一致

ステータス すべて × 開始日 オン 2019/08/15 ×

検索

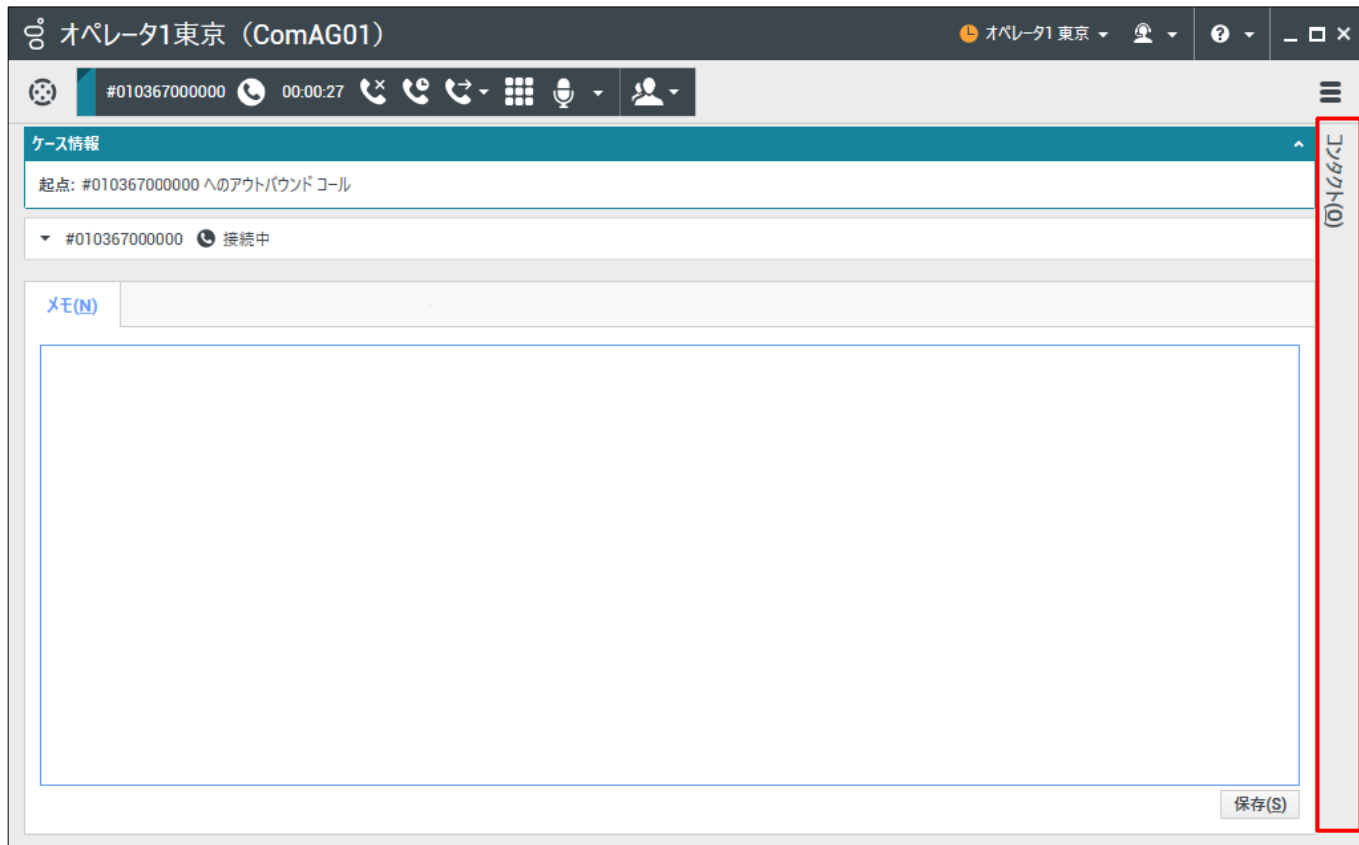
ステータス	件名	開始日	終了日	処理者
完了		2019/08/15 9:43:34	2019/08/15 9:44:28	オペレータ1 東京

1 - 1 / 1 10 / ページ

1.5.6.2.3 コンタクトへの反映

マイ履歴の「詳細」タブに表示されるコンタクト欄に、電話帳の登録情報から姓名の情報を反映させることが可能です。通話中または通話を完了させる前の操作が必要となります。

(1) 通話中または通話を完了させる前に、WDE の[コンタクト]をクリックします。



(2) [情報]タブから[別のコンタクトの割り当て]をクリックします。

オペレータ1東京 (ComAG01)

#010367000000 00:01:02

ケース情報

起点: #010367000000 へのアウトバウンド コール

#010367000000 接続中

メモ(N)

保存(S)

履歴(H)

情報(I)

一般

Title

Title の入力

Last Name *

Last Name の入力

First Name *

First Name の入力

Phone Number

#010367000000 説明 ×

Phone Number の追加

E-mail Address

E-mail Address の入力 説明

E-mail Address の追加

(3) 検索画面が表示されます。マイ履歴のコンタクトに反映させたい電話帳の登録情報を検索します。画面はクイック検索で「商品」を指定した場合の例となります。

オペレータ1東京 (ComAG01)

#010367000000 00:01:30

ケース情報

起点: #010367000000 へのアウトバウンド コール

#010367000000 接続中

メモ(N)

商品

商品 仕入れ先

ページ 1 / 1 1 - 1 / 1 10 / ページ

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 商品 仕入れ先

Last Name* 仕入れ先

First Name* 商品

Phone Number #010367000000 説明

保存(S)

割り当て キャンセル

検索方法について

- クイック検索の利用方法については「1.5.4.2.1 クイック検索」(P.152)を参照してください。
- 高度な検索を利用することも可能です。高度な検索の利用方法については「1.5.4.2.2 高度な検索」(P.157)を参照してください。

(4) 検索結果から対象の登録情報を選択し、[割り当て]をクリックします。

The screenshot shows a web application interface for 'オペレータ1東京 (ComAG01)'. The top bar includes a search icon, the text '#010367000000 00:01:30', and various communication icons. The main area is divided into two panels. The left panel, titled 'ケース情報', shows '起点: #010367000000 へのアウトバウンド コール' and a 'メモ(N)' section. The right panel, titled '商品', shows a search result for '商品 仕入れ先'. A red box highlights this search result, and a red arrow points from it to the '割り当て' (Assign) button at the bottom right. The '割り当て' button is also highlighted with a red box. The '履歴(H)' tab is selected, and the '一般' (General) section is visible, showing fields for Title, Last Name, First Name, and Phone Number.

オペレータ1東京 (ComAG01)

#010367000000 00:01:30

ケース情報

起点: #010367000000 へのアウトバウンド コール

#010367000000 接続中

メモ(N)

商品

商品 仕入れ先

ページ 1 / 1

1 - 1 / 1 10 / ページ

情報(I) 履歴(H)

一般

Title 商品 仕入れ先

Last Name* 仕入れ先

First Name* 商品

Phone Number

#010367000000 説明

割り当て キャンセル

(6) 通話完了後、マイ履歴のコンタクトに反映されます。

オペレータ1東京 (ComAG01)

オペレータ1 東京

?

— □ ×

名前が番号を入力します

マイワークスペース

マイチャンネル(Y)

マイキャンペーン(A)

マイ履歴(H)

旧 すべて 1月 1週 1日

フィルター

クイック検索

検索

🔍

ステータス	件名	開始日	終了日	処理者
完了		2019/08/15 14:16:12	2019/08/15 14:18:11	オペレータ1 東京
完了		2019/08/15 9:43:34	2019/08/15 9:44:28	オペレータ1 東京
完了		2019/08/14 16:18:24	2019/08/14 16:20:19	オペレータ1 東京

1 - 10 / 10+ 10 / ページ

詳細(E)

メモ(M)

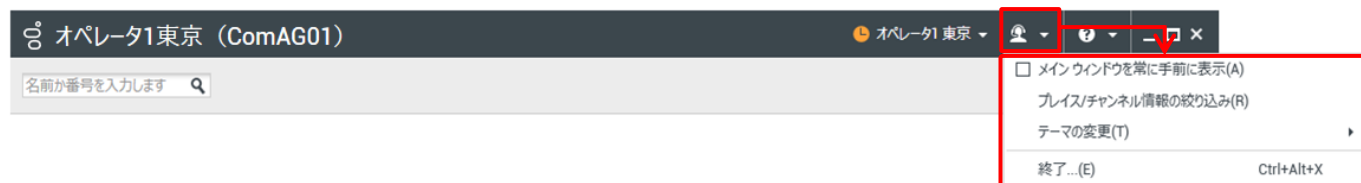
ケースデータ(A)

商品 仕入れ先 (#010367000000) への発信。

日付: 2019/08/15 14:16:12
コンタクト: 商品 仕入れ先
電話番号: #010367000000
時間: 1 分 58 秒

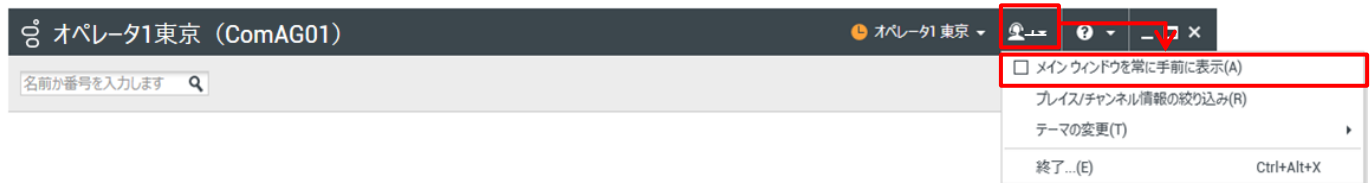
1.5.7 エージェント設定

WDE の利用環境をエージェント毎に設定することが可能です。デフォルトキューへの着信を受電するための設定変更/ログアウトを行うことも可能です。設定を行うには、エージェントメニューを選択し、設定を行う項目を選択します。



1.5.7.1 ウィンドウ表示設定

ウィンドウを常に手前に表示するための設定を行うことが可能です。[メインウィンドウを手前に表示]を選択すると、WDEがクライアントPCのデスクトップ上で常に手前に表示されるようになります。チェックを外すと設定を解除することが可能です。



1.5.7.2 デフォルトキュー着信設定

[プレイス/チャネルの情報の絞り込み]を選択すると、デフォルトキューへの着信を受電するかどうかの設定を変更することが可能です。

[ログインアカウントの変更]

リンクをクリックすると、ログイン中のエージェントがログアウトされ、ログイン画面に戻ります。ログアウトの確認はありません。即時ログアウトされます。

GENESYS
Workspace
Desktop Edition 8.5.128.07

オペレータ 東京 ようこそ

10001

voice

キュー(Q): なし

ログイン アカウントの変更

OK(O) キャンセル(C)

© 2009-2018 Genesys Telecommunications Laboratories, Inc. Genesys スイート アプリケーションは米国および外国特許によって保護されています。

[キュー]

デフォルトキューへの着信を受電する場合は、[default_queue_J1_SwitchSIP]を選択してください。

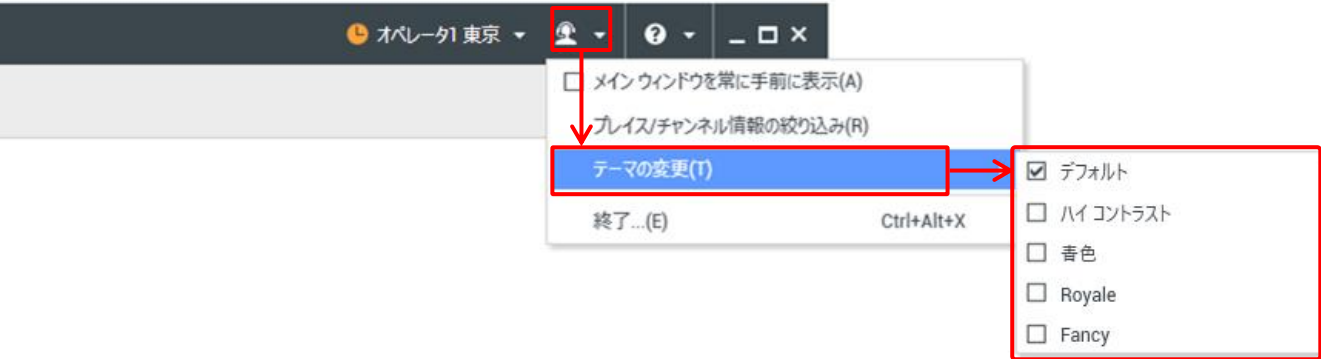
なし

なし

default_queue_J1_SwitchSIP

1.5.7.3 テーマ設定

[テーマの変更]を選択すると、ログイン後の WDE 表示色および一部のアイコンを変更することが可能です。



テーマ	表示例
デフォルト	
ハイコントラスト	
青色	
Royale	
Fancy	

テーマの設定について

- 設定変更を有効化するためには、WDE の再起動が必要となります。
- テーマの設定は Arcstar Contact Center 2.0 のサーバに保存されます。異なるクライアント PC でログインした場合でも設定が引き継がれます。

1.5.7.4 終了

WDE からログアウトします。詳細は「1.2.3 ログアウト」(P.24) を参照してください。

1.5.8 ヘルプ表示

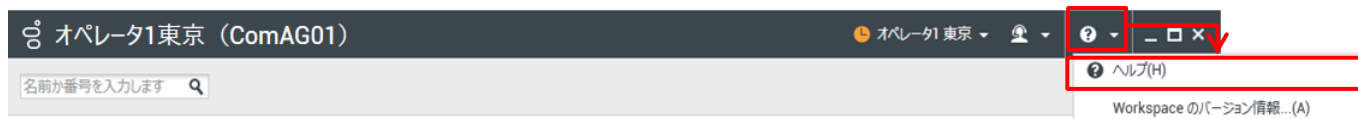
WDE のヘルプおよびバージョンを表示することが可能です。



1.5.8.1 ヘルプ

WDE の製品ヘルプを表示します。製品ヘルプを表示するには、インターネットへのアクセスが可能な状態である必要があります。製品ヘルプに記載の内容は Arcstar Contact Center 2.0 のサービスで提供している機能と一部異なる場合があります。Arcstar Contact Center 2.0 としての機能はユーザーズマニュアルに準じます。

(1) [ヘルプ]アイコンをクリックするか、ヘルプメニューから[ヘルプ]を選択します。



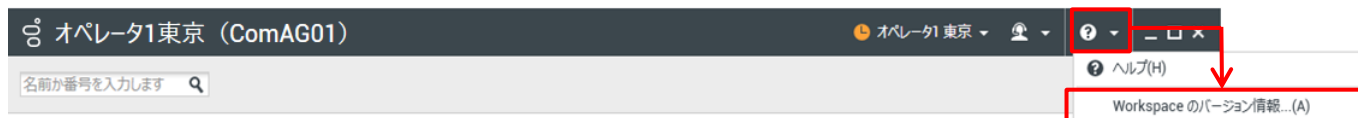
(2) 製品ヘルプが表示されます。



1.5.8.2 バージョン情報

WDE の製品バージョンを表示します。

(1) ヘルプメニューから[Workspace のバージョン情報]を選択します。



(2) 製品バージョンが表示されます。



製品バージョンについて

- 上記のバージョン表記は一例となります。ご利用の WDE とは異なる場合があります。
- サービス改善のため、予告なく機能変更を伴わないバージョンアップを行う場合がありますのでご了承ください。

1.5.9 CRM 連携

WDE では、外線着信/アウトバウンドキャンペーンによる外線発信において、任意の URL で Web ブラウザを起動することにより、CRM 連携を実現することが可能です。CRM が発信元番号を利用した登録情報へのアクセスを可能とする機能を具備している場合は、起動する URL にお客様の発信元電話番号を付加することにより、電話応答前にお客様情報を確認することが可能となります。

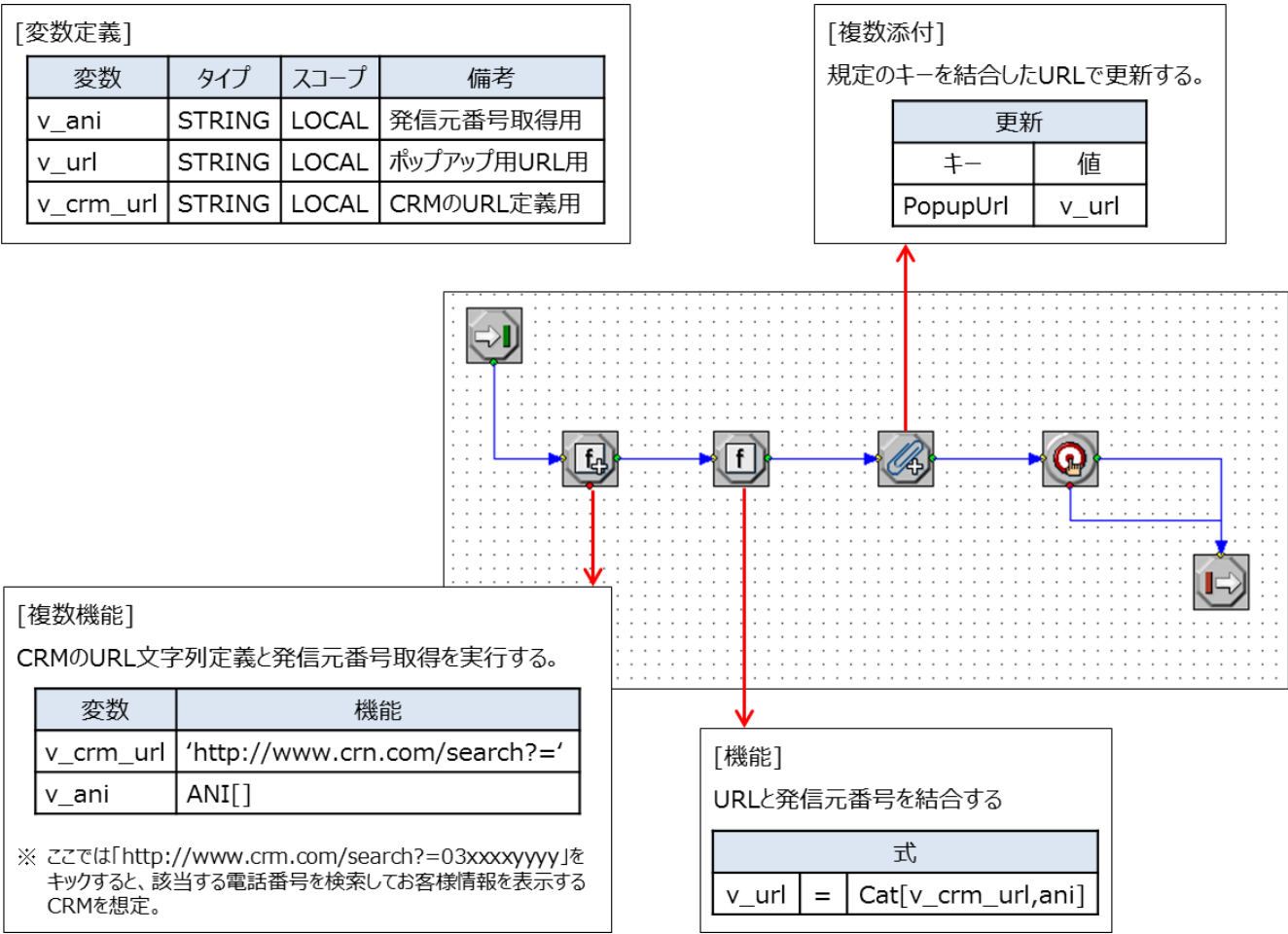
項目	概要	備考
外線着信	コールフローによる設定が必要。	<ul style="list-style-type: none">・ コールフローの設定は環境構築サポートの利用が前提・ 外線着信/外線着信の転送/外線着信の会議通話に対応・ 内線着信/モニタリング着信/コーチング着信には非対応
アウトバウンドキャンペーンによる外線発信	コーリングリストによる設定が必要。	<ul style="list-style-type: none">・ プレビュー/プレディクティブ/プログレッシブに対応
対応メソッド	HTTP GET のみ。	<ul style="list-style-type: none">・ HTTP POST には非対応
起動ブラウザ	クライアント PC にデフォルトブラウザとして設定されたブラウザを自動で起動。	
ブラウザ起動方法	クライアント PC のブラウザの設定に依存。	

1.5.9.1 外線着信

外線着信における CRM 連携機能の利用について

- 本機能の利用にはコールフローによる設定が必要です。
- コールフローによる設定については、環境構築サポートのご利用をご確認ください。本手順は参考手順となります。
- 着信時にポップアップを起動するためには、ターゲット選定ブロックの前で PopupUrl を更新してください。ターゲット選定後に PopupUrl を更新した場合は、通話開始後の起動となります。

外線着信における CRM 連携機能を利用するためには、「PopupUrl」キーの値に URL を指定して更新します。以下はコールフローの設定例となります。



CRM について

- ログイン認証が必要な CRM をご利用の場合は、本機能をご利用になる前に予めログイン認証を実施した状態の Web ブラウザを起動しておく必要がある場合があります。
- お客様情報を表示するための URL は CRM ごとに異なります。CRM の種別によっては、URL で直接指定することができない場合もあります。詳細はご利用の CRM 提供元ベンダーへお問い合わせください。

1.5.9.2 アウトバウンドキャンペーンによる外線発信

アウトバウンドキャンペーン（プレビュー/プレディクティブ/プログレッシブ）による外線発信における CRM 連携機能を利用するためには、コーリングリストに「PopupUrl」のフィールドを付加したフォーマットを使用する必要があります。以下は付加するフィールドの設定例となります。

項目		設定値	備考
一般	名前	PopupUrl	• 半角英字、大文字/小文字識別あり
	データタイプ	char/varchar	
	長さ	任意	
	フィールドタイプ	User Defined Field	
	主キー	チェックを入れない	
	一意	チェックを入れない	
	Null 許容	任意	
オプション	セクション	default	• 半角英字、大文字/小文字識別あり
	キー	send_attribute	
	値	PopupUrl	

作成したフォーマットの PopupUrl フィールドにブラウザをキックする URL 情報を設定します。発信元番号等の必要な情報は、コーリングリスト作成時に事前に設定しておく必要があります。

各設定の詳細は別冊マニュアル「アウトバウンド編」の各項を参照してください。

コーリングリスト : 「2.3 コーリングリスト」
フィールド : 「2.6 フィールド」
フォーマット : 「2.7 フォーマット」

プレディクティブ/プログレッシブ利用時の動作について

- アウトバウンドキャンペーンのダイヤリングモードにプレディクティブ/プログレッシブを利用する場合は、WDE に対しては着信動作となります。

1.5.10 Click to Dial 機能

Click to Dial 機能の利用について

- 本機能は外部アプリケーションから利用するための機能です。外部アプリケーション側の開発が必要となりますので、ご利用のアプリケーション開発元へご相談ください。

外部アプリケーションから WDE の特定 URI に対して電話発信要求を送信することにより、WDE 上での発信操作を行うことなく任意の電話番号に発信することが可能です。CRM 等の Web ブラウザから当該機能を利用することにより、Click to Dial 機能を実現することが可能です。

Click to Dial 機能を起動するには、以下の URI をクリックしてください。

URI	備考
http://localhost:5063/webapp/MakeCall	<ul style="list-style-type: none">・ メソッドは HTTP POST のみ対応・ 待受ポート 5063 は変更不可、ウイルス対策ソフト等を利用している場合は、ポート開放設定が必要

Click to Dial 機能が起動すると、WDE は即時通話状態となります。通常の着信時に表示されるデスクトップ右下の着信表示はありません。

POST メソッドのサンプルと戻り値は以下のとおりです。

URI	備考
POST /webapp/MakeCall HTTP/1.1	
Host: localhost:5063	
Content-Type: application/json	
Cache-Control: no-cache	
Postman-Token: 0923ad6f-5708-41f0-7b76-3a0a1ca755be	
{	
"phoneNumber": "7007",	・ 発信先の番号をプレフィックス込みで指定する
"userData": [・ [オプション]アタッチデータを利用する場合の指定
{ "Key": "abc", "Value": "123"},	・ [オプション]アタッチデータのキーと値を指定する
{ "Key": "def", "Value": "456"}	
]	
}	

戻り値	概要
true	・ 発信成功
false	・ 発信失敗 エージェントが通話中/WDE が起動していない、等

発信が失敗した場合について

- ・ エージェントが通話可能な状態であるにもかかわらず発信が失敗した場合は、WDE 単体で該当番号へ発信できる状態となっているかを確認してください。WDE 単体で正常に発信できる場合は、外部アプリケーションの動作状況を確認してください。
- ・ true/false 以外のエラーコード等の戻り値はありません。戻り値が正常に取得できない場合は、外部アプリケーションの動作状況を確認してください。

1.6 メッセージ

WDE 利用時に表示される主なメッセージの想定される原因と対策の例は以下のとおりです。

メッセージの原因について

- ・ 想定される原因と対策は一例となります。明記されている以外の原因でメッセージが表示される場合もあります。
- ・ 本章に記載のないメッセージが表示された場合は、複数の原因が想定されるため、サーバ側/クライアント PC 側の詳細なログ調査が必要となります。ログ調査に際しては、契約者にクライアント PC のログ取得および送付のご協力をお願いする場合があります。ログ調査結果の判明までお時間を頂戴する場合があります。
- ・ ログ調査の結果、クライアント PC の OS や契約者が利用している他のアプリケーションが原因と想定され、WDE および Arcstar Contact Center 2.0 の設備に異常がないことが判明した際には、調査を終了させていただく場合がございますので予めご了承ください。

特定のクライアント PC でのみ発生する場合について

- ・ メッセージが特定のクライアント PC でのみ表示される場合は、該当のクライアント PC に異常がないか/設定誤りがないか/他のアプリケーションが WDE の通信を阻害していないかを確認してください。
- ・ 特定のクライアント PC でのみ発生しており、Arcstar Contact Center 2.0 の設備に異常がないことが判明した際には、調査を終了させていただく場合がございますので予めご了承ください。

メッセージ	想定される原因と対策の例
ログイン時	
指定されたログオン情報が無効です。 ユーザー名とパスワードを確認してから、再試行してください。	<ul style="list-style-type: none">・ 入力しているユーザー名またはパスワードが誤っている<ul style="list-style-type: none">➢ ユーザー名とパスワードが正しいか再確認してください。・ 入力しているユーザー名(エージェント ID)が GAX で「無効」に設定されている<ul style="list-style-type: none">➢ ユーザー名を GAX で有効化してください。有効化の手順は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。
Error registering. Code: 6357769 Description: Account has been locked out	<ul style="list-style-type: none">・ ユーザー名はアカウントロックされている<ul style="list-style-type: none">➢ 30 分以上経過すると自動的に解除されます。➢ 即時解除する場合は、ユーザーズマニュアル「カスタマポータル編」を参照してください。
Configuration Server ホストが空です。	<ul style="list-style-type: none">・ ホスト名が入力されていない<ul style="list-style-type: none">➢ ホスト名を入力してください。
Configuration Server ポートが空です。	<ul style="list-style-type: none">・ ポートが入力されていない<ul style="list-style-type: none">➢ ポートを入力してください。
ポート'xxxx'で Configuration Server ホスト 'xxxxxxx' に接続できませんで した。 ※x は入力されたホスト名/ポートの値	<ul style="list-style-type: none">・ アプリケーション名/ホスト名/ポート/が誤っている<ul style="list-style-type: none">➢ アプリケーション名/ホスト名/ポートが正しいか再確認してください。➢ 自動切替え設定が行われているか確認してください。・ ネットワークが利用できない状態にある<ul style="list-style-type: none">➢ Arcstar Contact Center 2.0 をご利用いただくネットワークが正常な状態であるか確認してください。➢ クライアント PC のウイルス対策ソフト等で WDE の通信がブロックされていないか確認してください。➢ クライアント PC の IP アドレス/DNS の設定が正しく行われているか確認してください。

(次頁へ続く)

メッセージ	想定される原因と対策の例
ログイン時	
Could not connect to any Configuration Server defined in configuration 'Jx-WDE' ※xは「1」または「2」	<ul style="list-style-type: none"> ・ ネットワークが利用できない状態にある <ul style="list-style-type: none"> ➢ Arcstar Contact Center 2.0 をご利用いただくネットワークが正常な状態であるか確認してください。 ➢ クライアント PC のウイルス対策ソフト等で WDE の通信がブロックされていないか確認してください。 ➢ クライアント PC の IP アドレス/DNS の設定が正しく行われているか確認してください。
アプリケーション名が空です。	<ul style="list-style-type: none"> ・ アプリケーション名が入力されていない <ul style="list-style-type: none"> ➢ アプリケーション名を入力してください。
アプリケーションが見つかりません。管理者に連絡してください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ アプリケーション名が誤っている <ul style="list-style-type: none"> ➢ アプリケーション名が正しいか再確認してください。
ログイン後	
プレイス [プレイス] に既にログインしています	<ul style="list-style-type: none"> ・ 入力したユーザー名のエージェントはプレイスに表示された内線番号で既にログインしている <ul style="list-style-type: none"> ➢ ログインしていないユーザー名を選択してください。 ➢ ログインしていないにも関わらず左記のメッセージが表示される場合は、何らかの原因でサーバ側のログイン状態が解除されていない可能性があります。詳細な調査が必要となりますので、ヘルプデスクまでお問合せください。
エージェント [エージェント名] がプレイスを既に使用しています	<ul style="list-style-type: none"> ・ 選択した内線番号が表示されたエージェント名に使用されている <ul style="list-style-type: none"> ➢ 使用されていない内線番号を選択してください。 ➢ 使用していないにも関わらず左記のメッセージが表示される場合は、何らかの原因でサーバ側の内線使用状態が解除されていない可能性があります。詳細な調査が必要となりますので、ヘルプデスクまでお問合せください。
コールの宛先がビジーです	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発信先の番号が通話中もしくは番号入力が誤っている <ul style="list-style-type: none"> ➢ しばらく待ってからお掛け直してください。 ➢ 入力した番号が正しいか再確認してください。 ➢ Arcstar Contact Center 2.0 から発信できる番号かどうか再確認してください。発信できない番号の一覧は「5. (参考) IP Voice 発信不可番号一覧」(P.243)を参照してください。
コールの宛先が無効です	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発信先の番号入力が誤っている <ul style="list-style-type: none"> ➢ 入力した番号が正しいか再確認してください。 ➢ Arcstar Contact Center 2.0 から発信できる番号かどうか再確認してください。発信できない番号の一覧は「5. (参考) IP Voice 発信不可番号一覧」(P.243)を参照してください。
Statistic Server との接続が失われました。	<ul style="list-style-type: none"> ・ レポート情報を集計するサーバとの接続が切断された <ul style="list-style-type: none"> ➢ Arcstar Contact Center 2.0 をご利用いただくネットワークが正常な状態であるか確認してください。 ➢ クライアント PC のウイルス対策ソフト等で WDE の通信がブロックされていないか確認してください。 ・ クライアント PC の負荷が一時的に高くなった ・ クライアント PC がスリープ/スタンバイから復帰した <ul style="list-style-type: none"> ➢ 即座に「Statistic Server との接続がサービスを再開しました。」のメッセージが表示された場合は、サービスのご利用に支障はありません。 ・ レポート情報を集計するサーバの系切替が発生した <ul style="list-style-type: none"> ➢ 即座に「Statistic Server との接続がサービスを再開しました。」のメッセージが表示された場合は、サービスのご利用に支障はありません。切替の発生有無はヘルプデスクへお問合せください。
Statistic Server との接続がサービスを再開しました。	<ul style="list-style-type: none"> ・ レポート情報を集計するサーバとの接続が回復した

(次頁へ続く)

メッセージ	想定される原因と対策の例
ログイン後	
チャンネル voice はサービスを停止しています	<ul style="list-style-type: none"> ・ SIP サーバとの接続が切断された <ul style="list-style-type: none"> ➢ Arcstar Contact Center 2.0 をご利用いただくネットワークが正常な状態であるか確認してください。 ➢ クライアント PC のウイルス対策ソフト等で WDE の通信がブロックされていないか確認してください。 ・ クライアント PC の負荷が一時的に高くなった ・ クライアント PC がスリープ/スタンバイから復帰した <ul style="list-style-type: none"> ➢ 即座に「チャンネル voice はサービスを再開しました。」のメッセージが表示された場合は、サービスのご利用に支障はありません。 ・ SIP サーバの系切替が発生した <ul style="list-style-type: none"> ➢ 即座に「チャンネル voice はサービスを再開しました。」のメッセージが表示された場合は、サービスのご利用に支障はありません。切替の発生有無はヘルプデスクへお問合せください。
チャンネル voice はサービスを再開しました。	<ul style="list-style-type: none"> ・ SIP サーバとの接続が回復した
Universal Contact Server のサービスが停止しています。	<ul style="list-style-type: none"> ・ コールフローを管理するサーバとの接続が切断された <ul style="list-style-type: none"> ➢ Arcstar Contact Center 2.0 をご利用いただくネットワークが正常な状態であるか確認してください。 ➢ クライアント PC のウイルス対策ソフト等で WDE の通信がブロックされていないか確認してください。 ・ クライアント PC の負荷が一時的に高くなった ・ クライアント PC がスリープ/スタンバイから復帰した <ul style="list-style-type: none"> ➢ 即座に「Universal Contact Server のサービスを再開しました。」のメッセージが表示された場合は、サービスのご利用に支障はありません。 ・ コールフローを管理するサーバの系切替が発生した <ul style="list-style-type: none"> ➢ 即座に「Universal Contact Server のサービスを再開しました。」のメッセージが表示された場合は、サービスのご利用に支障はありません。切替の発生有無はヘルプデスクへお問合せください。
Universal Contact Server のサービスを再開しました。	<ul style="list-style-type: none"> ・ コールフローを管理するサーバとの接続が回復した
Configuration Server はサービスを停止しています	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設定情報を管理するサーバとの接続が切断された <ul style="list-style-type: none"> ➢ Arcstar Contact Center 2.0 をご利用いただくネットワークが正常な状態であるか確認してください。 ➢ クライアント PC のウイルス対策ソフト等で WDE の通信がブロックされていないか確認してください。 ・ クライアント PC の負荷が一時的に高くなった ・ クライアント PC がスリープ/スタンバイから復帰した <ul style="list-style-type: none"> ➢ 即座に「Configuration Server はサービスを再開しました。」のメッセージが表示された場合は、サービスのご利用に支障はありません。 ・ コールフローを管理するサーバの系切替が発生した <ul style="list-style-type: none"> ➢ 即座に「Configuration Server はサービスを再開しました。」のメッセージが表示された場合は、サービスのご利用に支障はありません。切替の発生有無はヘルプデスクへお問合せください。
Configuration Server はサービスを再開しました。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 設定情報を管理するサーバとの接続が回復した

(次頁へ続く)

メッセージ	想定される原因と対策の例
ログイン後	
Workspace の SIP エンドポイントを使用できません まだ登録処理が実行中です。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内線番号の SIP サーバへの登録が完了していない <ul style="list-style-type: none"> ➢ Arcstar Contact Center 2.0 をご利用いただくネットワークが正常な状態であるか確認してください。 ➢ クライアント PC のウイルス対策ソフト等で WDE の通信がブロックされていないか確認してください。 ➢ クライアント PC 起動直後等の負荷が高い状態の場合は、「Workspace の SIP エンドポイントが登録を完了しました。」のメッセージが表示されるまでしばらくお待ちください。 ・ SIP エンドポイントがフリーズしており動作していない <ul style="list-style-type: none"> ➢ OS の再起動をお試しください。 ➢ フリーズの原因調査はヘルプデスクへお問合せください。クライアント PC 固有の問題の場合（WDE に異常が確認できない場合）については、ヘルプデスクでの対処/原因調査は対応いたしかねますので、予めご了承ください。
Workspace の SIP エンドポイントを開始できません。	<ul style="list-style-type: none"> ・ ハードフォン専用権限ではないエージェント ID を利用してソフトフォン機能利用の WDE にログインしている <ul style="list-style-type: none"> ➢ 仕様となります。サービスのご利用に支障はありません。 ・ SIP エンドポイントがフリーズしており動作していない <ul style="list-style-type: none"> ➢ OS の再起動をお試しください。 ➢ フリーズの原因調査はヘルプデスクへお問合せください。クライアント PC 固有の問題の場合（WDE に異常が確認できない場合）については、ヘルプデスクでの対処/原因調査は対応いたしかねますので、予めご了承ください。
Workspace の SIP エンドポイントが登録を完了しました。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内線番号の SIP サーバへの登録が完了した
発信側の DN が無効です。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 内線番号の SIP サーバへの登録が完了していない ・ ログイン処理が正常に完了していない <ul style="list-style-type: none"> ➢ Arcstar Contact Center 2.0 をご利用いただくネットワークが正常な状態であるか確認してください。 ➢ クライアント PC のウイルス対策ソフト等で WDE の通信がブロックされていないか確認してください。 ・ SIP エンドポイントが正常に動作していない ・ ハードフォンが正常に動作していない <ul style="list-style-type: none"> ➢ クライアント PC/ハードフォンの再起動をお試しください。 ➢ SIP エンドポイントの異常に関する原因調査はヘルプデスクへお問合せください。クライアント PC 固有の問題の場合（WDE に異常が確認できない場合）については、ヘルプデスクでの対処/原因調査は対応いたしかねますので、予めご了承ください。 ➢ ハードフォンの異常に関する原因調査はハードフォン購入ベンダーへお問合せください。

(次頁へ続く)

メッセージ	想定される原因と対策の例
ログイン後 受信側の DN が無効です。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発信先の内線番号の SIP サーバへの登録が完了していない ・ 発信先のログイン処理が正常に完了していない <ul style="list-style-type: none"> ➢ Arcstar Contact Center 2.0 をご利用いただくネットワークが正常な状態であるか確認してください ➢ 発信先のクライアント PC のウイルス対策ソフト等で WDE の通信がブロックされていないか確認してください ・ 発信先の SIP エンドポイントが正常に動作していない ・ 発信先のハードフォンが正常に動作していない <ul style="list-style-type: none"> ➢ 発信先のクライアント PC/ハードフォンの再起動をお試しください。 ➢ SIP エンドポイントの異常に関する原因調査はヘルプデスクへお問合せください。クライアント PC 固有の問題の場合（WDE に異常が確認できない場合）については、ヘルプデスクでの対処/原因調査は対応いたしかねますので、予めご了承ください。 ➢ ハードフォンの異常に関する原因調査はハードフォン購入ベンダーへお問合せください。
Destination Invalid State 転送を開始できません。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 発信先の内線番号のステータスが「応答不可」に設定されている ・ 転送先の内線番号のステータスが「応答不可」に設定されている
ヘッドセットのプラグが外れています。	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヘッドセットの接続が外れた <ul style="list-style-type: none"> ➢ ヘッドセットの接続を確認してください。
ヘッドセットが再接続されました。	<ul style="list-style-type: none"> ・ ヘッドセットが再接続された
Workspace の SIP エンドポイントに接続できません。管理者に連絡してください。	<ul style="list-style-type: none"> ・ SIP エンドポイントが異常終了した <ul style="list-style-type: none"> ➢ 即座に「Workspace の SIP エンドポイントが正常に再起動しました」が表示された場合は、異常終了から自動的に復帰しています。 ➢ メッセージが表示されない場合は、OS の再起動をお試しください。 ➢ 異常終了の原因調査はヘルプデスクへお問合せください。クライアント PC 固有の問題の場合（WDE に異常が確認できない場合）については、ヘルプデスクでの対処/原因調査は対応いたしかねますので、予めご了承ください。
Workspace の SIP エンドポイントが正常に再起動しました。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 異常終了した SIP エンドポイントの再起動が完了した
監督リクエストに失敗しました。選択したエージェントは別のユーザーによって既に監督されています。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 既にモニタリング/コーチングされているエージェントに対して、別のスーパーバイザがモニタリング/コーチングを実施した <ul style="list-style-type: none"> ➢ モニタリング/コーチングは 1 通話に対して 1 スーパーバイザまでとなります。
オブジェクトは既にリクエストされた状態になっています。	<ul style="list-style-type: none"> ・ 予約モニタリング/コーチングを設定したスーパーバイザの WDE が異常終了した、またはネットワークとの接続が切断されると、再起動/再ログイン後に WDE 上では予約モニタリング/コーチングが設定された状態となっているが、この設定を解除しようとした <ul style="list-style-type: none"> ➢ 仕様となります。予約モニタリング/コーチングの設定が、WDE の状態とサーバの状態で一致していないために発生します。（サーバは WDE との通信ができなくなった段階でエージェントのログアウト処理を行うため、予約モニタリング/コーチング設定は自動解除される） ➢ エラーメッセージ表示後、再度予約モニタリング/コーチングの設定を行ってください。再度設定を行うまでは、予約モニタリング/コーチングは動作しない状態となります。
Workspace が関数をリクエストしていますが、指定された接続 ID が無効です。	<ul style="list-style-type: none"> ・ お客様とエージェントが同時に切断を行った <ul style="list-style-type: none"> ➢ 仕様となります。サービスのご利用に支障はありません。
Invalid Destination DN -メディアエラー(415)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 自身の利用しているエージェントまたは内線番号に発信を行った <ul style="list-style-type: none"> ➢ 入力番号を確認いただき、再度発信してください。
コール ID が無効です。	<ul style="list-style-type: none"> ・ コールフローに設定されたアタッチデータの制限を越えた可能性があります。 <ul style="list-style-type: none"> ➢ コールフローを作成した SI ベンダーに確認してください。

(次頁へ続く)

メッセージ	想定される原因と対策の例
ログイン後 リクエストはオブジェクトとの互換性 がありません。	<ul style="list-style-type: none"> ・ モニタリング/コーチング実施中に WDE が異常終了し、再度ログインした際にモニタリング/コーチング対象だった通話が継続している <ul style="list-style-type: none"> ➢ WDE ログイン直後に当該メッセージが表示され、モニタリング/コーチングが再開されます。(モニタリング/コーチングの着信が表示される場合とされない場合があります。) ➢ モニタリング/コーチング終了後は手動でステータスを変更する必要があります。 ・ 呼出中の呼がある状態で WDE からログオフした場合、または WDE が異常終了した場合において、再度ログインした際に同じ呼の呼出が同じエージェントに対して継続している <ul style="list-style-type: none"> ➢ WDE ログイン直後に当該メッセージが表示され、着信が再開されます。 ➢ 通話終了後は手動でステータスを変更する必要があります。
オブジェクトの状態が無効です。-メディアエラー(1161)	<ul style="list-style-type: none"> ・ 引継ぎ転送で転送先が話中だった場合に、自動的に元の通話との保留状態に戻る前に、元の通話の保留解除操作を行った <ul style="list-style-type: none"> ➢ 上記の操作を行うと、しばらく WDE の操作ができなくなる/メッセージの表示と同時に保留が解除される状態となります ➢ 自動的に元の通話との保留状態に戻るまで、保留解除操作は行わないでください。

(次頁へ続く)

DR オプション契約時にメイン拠点と DR 拠点の間で切替え（自動または手動）が行われた場合は、以下のメッセージが順次表示されます。切替えの状況により表示順が前後する場合があります。切替えの状況により一部のメッセージが表示されない場合があります。

メッセージ	概要
メイン拠点から DR 拠点への切替え	
Configuratioin Server はサービスを停止しています	・メイン拠点のログイン用サーバとの接続停止
チャンネル voice (内線番号)@J1_SwitchSIP が予約済みチャンネルに切り替わりました	・DR 拠点へのログイン完了
チャンネル voice (内線番号)@J1_SwitchSIP はサービスを停止しています	・メイン拠点へのログイン停止
Statistics Server Preferred との接続が失われました。	・メイン拠点の統計サーバとの接続停止
Statistics Server は災害復旧 Reserved に切り替わりました。	・DR 拠点の統計サーバと接続完了

メッセージ	概要
DR 拠点からメイン拠点への切替え	
Statistics Server Preferred との接続がサービスを再開しました。	・メイン拠点の統計サーバと接続
チャンネル voice (内線番号)@J1_SwitchSIP はサービスを再開しました	・メイン拠点の SIP サーバと接続
Configuratioin Server はサービスを再開しました	・メイン拠点のログイン用サーバと接続
チャンネル voice (内線番号)@J2_SwitchSIP は通常の音声サービスに再び切り替わりました	・メイン拠点へのログイン完了
チャンネル voice (内線番号)@J2_SwitchSIP はサービスを停止しています	・DR 拠点へのログイン停止
Statistics Server Reserved との接続が失われました。	・DR 拠点の統計サーバとの接続停止

メッセージ表示について

- ・(内線番号)には、ログイン時に指定した内線番号が表示されます。
- ・上記のメッセージ以外に、前述のログイン後メッセージ同様の各アプリケーションに関する「停止」と「再開」が表示される場合がありますが、異常ではありません。
- ・切り替えの要因となる被災または故障箇所によっては、メッセージが表示されたままとなる場合があります。WDE の利用に支障がない場合は、そのまま利用してください。メッセージを消去したい場合は、ログアウト/再ログインを実施してください。

2. よくあるご質問

2.1 サービスについて知りたい

推奨のヘッドセットはありますか？

ありません。契約者の PC に接続可能なものをご準備ください。

WDE 以外のソフトフォンも利用可能ですか？

サービス標準のソフトフォンは WDE となります。他のソフトフォン利用については弊社営業担当者までお問い合わせください。

ソフトフォンと自社の CRM アプリケーションの連携は可能ですか？

コンタクトセンタ環境構築（有償）での検討が必要となります。検討の結果によっては連携できない可能性もございます。

2.2 故障かなと思ったら

ソフトフォンが起動しません。 / ソフトフォンにログインできません。

【特定の PC で発生】

OS の設定変更、アプリケーションの追加・削除・バージョンアップ、周辺機器の追加、OS のパッチ適用など、PC の環境を変更した後に起動しなくなった場合は、いずれかの変更が起因していると想定されます。変更した設定等を元に戻してから、再度お試しください。

【LAN 内の全ての PC で発生】

ネットワークが正常に稼動しているか、お客さまのネットワーク管理者にご確認ください。Arcstar Universal One の故障受付については、Arcstar Universal One の開通案内（ご利用内容のご案内兼内容確認票）をご確認ください。ネットワークが正常に稼動していることを確認できてから、再度お試しください。

以上のご確認をいただいても状況が改善されない場合は、故障受付窓口へお問い合わせください。

着信しません。 / 発信できません。 / 相手の声が聞こえません。 / こちらの声が届きません。

【特定の PC で発生】

PC のボリュームを確認してください。

ヘッドセットをお使いの環境では、ヘッドセットが正常に機能しているか確認してください。（正常に動作している PC のヘッドセットを差し替えて確認してください）

内線通話が正常に動作しているか確認してください。

【特定の電話番号で発生】

Arcstar Contact Center 2.0 以外の電話で該当の番号と正常に会話が可能か確認してください。

IP Voice で発信できない番号に該当していないか確認して下さい。（「5（参考）IP Voice 発信不可番号一覧」参照）

【LAN 内の全ての PC で発生】

ご契約いただいている最大のチャネル数を超えていないか確認してください。（開通案内に印字されているご利用可能なチャネル数と、リアルタイムレポート（キューレポート等）で確認できる「着信数」の合計を確認してください）

スキルやコールフローの設定を変更した後に同事象が発生している場合は、設定に誤りがないか確認してください。（設定を行った SI ベンダーにお問い合わせください。）

以上のご確認をいただいても状況が改善されない場合は、故障受付窓口へお問い合わせください。

ソフトフォンでエラーメッセージが表示されました。

【通話や操作に影響がない場合】

ご利用中の全ての PC で表示されるのか、特定の PC のみで表示されるのかの状況をご確認いただき、発生した日時、操作内容、エラーメッセージの内容をヘルプデスクまでお問い合わせください。

【通話や操作に影響がある場合】

ご利用中の全ての PC で表示される場合は、発生した日時、操作内容、エラーメッセージをご確認いただき、故障受付窓口にお問い合わせください。

【引継ぎ転送の未完了コール】

転送元にて引継ぎ転送の「コール終了」を押さず転送元通話の「コール再開」を押し、引継ぎ転送が終了しない状態のまま転送先がログアウトすると、ログイン時に「メディアエラー」「未確認」からの着信が表示されます。

特定の PC のみで表示される場合は、「Q.ソフトフォンが起動しません。 / ソフトフォンにログインできません。」の項、

【特定の PC で発生】をご参照頂き、PC の設定に問題がないか確認して下さい。

Windows11 の Genesys Softphone で発信時に一瞬着信音が鳴り、その後に発信音が流れることがあります。

Windows11 の Genesys Softphone では発信時に着信音が 1 秒ほど鳴った後に発信するのが初期設定となっています。

Genesys Softphone 設定ファイル (Softphone.config) を変更することで発信時の着信音を無効化できます。

変更方法は「1.4.2 電話をかける (発信)」の (P.30) を参照して下さい。

3. お問い合わせ

3.1 お問い合わせ先一覧

Arcstar Contact Center 2.0 に関する問合せ先は以下のとおりです。

問合せ内容	担当窓口	連絡先
故障時のお問合せ	故障受付	電話：0120-565-054 受付時間：24 時間 365 日 音声案内に従って以下のとおりお問い合わせください (1) 1 番(IP 電話サービスの故障に関するお問合せ)を選択 (2) 2 番(Arcstar Contact Center サービスに関するお問合せ)を選択 (3) 契約番号(N から始まる 9 桁)または IP 電話番号を入力し、「#」を入力 (4) オペレータへご利用のサービスが Arcstar Contact Center 「2.0」である旨をお伝えの上、お問い合わせください。
操作方法・設定方法に関するお問合せ	ヘルプデスク	メール：accs-support@ml.ntt.com 受付時間：平日 9:00～17:30（土日祝日・年末年始を除く）
料金に関するお問合せ	ビリングカスタマセンタ	電話：0120-047-128 Web：https://www.ntt.com/b-charge 受付時間：平日 9:00～17:00（土日祝日・年末年始を除く）
工事・故障情報 Web サイト URL		https://support.ntt.com/maintenance

ヘルプデスクへの問合せについて

- 次頁の問合せ用フォームに沿って申告いただくことにより、回答までの対応がスムーズになる場合があります。
- 問合せ用フォームに沿わない申告については、状況の確認に時間を要する場合がありますので予めご了承ください。

3.2 問い合わせ用フォーム

1) お客さま情報

- ①お客さま名 :
- ②お客さま番号 :(N から始まる 9 桁の数字をお伝えください)
- ③ご申告者さま名 :

2) 発生事象情報

- ①事象概要 :(発生している事象をお伝えください)
- ②発生日時 :(発生日時をお伝えください)
- ③発生状況 :(発生時の操作内容やエラー内容などをお伝えください)
- ④業務影響 :(事象発生時の代替運用の有無をお伝えください)
- ⑤ご対応内容 :(発生事象の切り分け等を実施頂いた場合、実施内容をお伝えください)

3) 発生箇所情報

- ①拠点名称 :
- ②発生端末 : 特定端末 or 複数端末 (台数 :) or 全端末
- ③エージェント ID : (特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
- ④エージェント姓名 : (特定のエージェントと無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑤内線番号 : (内線番号と無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑥発信電話番号 : (全桁または下四桁、電話発信と無関係の場合はその旨を明記願います)
- ⑦着信電話番号 : (全桁または下四桁、電話着信と無関係の場合はその旨を明記願います)

4) ご利用環境情報

- ①ハードフォン : 未利用 or 利用 (機種名 :)
 - ②ソフトフォン : WDE or その他
 - ③ご利用 PC(OS) : (事象の発生している PC の OS)
 - ④ご利用 PC(ブラウザ) : (事象の発生している PC で利用しているブラウザ種別とバージョン)
-

4. 用語集

ユーザーズマニュアルやカスタマポータルで使用されている主な用語（略語）の読み仮名と意味の一覧です。

用語	よみがな	意味
ACD	えーしーでいー	「Automatic Call Distribution」の略語。エージェン トのスキルや各種条件により着信通話を振り分ける機 能
ANI	えーえぬあい／あに	「Automatic Number Identification」の略語。発信 者番号のこと
CCPulse+	しーしーぱるすぶらす	リアルタイムレポート表示用のクライアントツール。 エージェントやキューの状態についてリアルタイムで 統計情報を取得し、表示するツール
CDR	しーでいーあーる	「Call Detail Record」の略語。電話発着信の日時など 1 通話単位の詳細情報
CTI	しーていーあい	「Computer Telephony Integration」の略語。 Arcstar Contact Center 2.0 においては WDE で提供 するエージェント状態/通話制御に関する機能全般を指 す
DN	でいーえぬ	「Dialing Number」の略語。RP と VQ を包括するオ ブジェクト
DNIS	でいーえぬあいえず／でいーにす	「Dialed Number Identification Service」の略語。 着信番号のこと
DTMF	でいーていーえむえふ	「Dual Tone Multi Frequency」の略語。ソフトフォ ンの各ボタンに割り当てられた発信音のこと
GAX	ぎゃくくす	「genesys administrator extension」の略語。 Arcstar Contact Center 2.0 の設定管理を行う Web ツール
Genesys Administrator	じえねしすあどみにすとれーたー	Arcstar Contact Center 2.0 のアウトバウンド用の設 定管理を行う Web ツール
IRD	あいあーるでいー	「Interaction Routing Designer」の略語。コールフ ロー設定・管理用のクライアントツール
IVR	あいぶいあーる	「Interactive Voice Response」の略語。発信者のダ イヤル操作に合わせて、あらかじめ録音してある音声 を発信者側に自動的に再生し、自動応答を行う自動音 声応答システム。お客さまのプッシュボタン操作によ るメニュー選択により通話の接続先を制御することも 可能
IVR コールフロー	あいぶいあーるこーるふろー	コールフローの中で IVR を使用して実現する RP(ルー ティングポイント)のこと
Workspace Desktop Edition	わーくすペーすですくとつぱえでい しょん	Arcstar Contact Center 2.0 で提供するソフトフォン /CTI クライアントの製品名称。略語は「WDE」
PBX 機能	ぴーびーえつくすきのう	外線/内線への電話着信/発信/保留/切断/転送を可能と する機能

用語	よみがな	意味
Pulse	ぱるす	リアルタイムレポート/ヒストリカルレポート/CDR レポート出力を行う Web ツール
Routing Point	るーていんぐぽいんと	略語は「RP」。Arcstar Contact Center 2.0 上でコールフロー割当を行う単位
SpeechMiner	すぴーちまいなー	通話録音の検索および再生を行う Web ツール
VoiceXML	ぼいすえっくすえむえる	IVR コールフローから呼び出され、音声ガイダンス/プッシュボタンの受付など行う
Virtual Queue	ばーちやるきゅー	略語は「VQ」。本来のキューと異なり、実体を持たない仮想キュー。コールフロー上に設定することで呼をカウントするために使用される
wav ファイル	うゑーぶふぁいる	Windows の音声ファイル形式
WDE	だぶるでーいー	「Workspace Desktop Edition」の略
アタッチデータ	あたっちでーた	コールフローで設定される通話に含まれる情報。コールフロー間や Arcstar Contact Center 2.0 の各アプリケーション間で、引き継いで利用できる
インタラクション	いんたらくしょん	お客さまとのやりとり。Arcstar Contact Center 2.0 では通話の単位と同義
エージェント	えーじぇんと	電話対応やカスタマポータルから設定を行う担当者。エージェント権限/スーパーバイザ権限を有する担当者を総括してエージェントと定義
エージェント権限	えーじぇんとけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。ソフトフォンを利用できる。カスタマポータルからの設定や通話録音のダウンロードは制限される
オペレータ	おべれーた	エージェントと同義
会議通話	かいぎつうわ	3 者以上が参加する通話状態のこと
カンファレンス	かんふぁれんす	会議通話と同義
キャンペーン	きゃんぺーん	アウトバウンド機能を利用する際の業務単位のこと
キュー	きゅー	エージェント分配されてから着信するまでに積滞するポイント
キューイング	きゅーいんぐ	キューに入った通話をエージェントに接続試行する動作のこと
構築用管理者	こうちくようかんりしゃ	契約者用の特権ID。コールフロー作成や電話発着信に関する設定など、初期構築や業務の追加/変更に伴って必要となる重要な機能の設定で利用する。1契約につき1IDのみの提供となる
コーチング	こーちんぐ	お客さまと通話中のエージェントに対して、スーパーバイザが音声で助言等を伝える機能。スーパーバイザの音声はエージェントにのみ聞こえ、お客さまには聞こえない
コールフロー	こーるふろー	お客さまからの電話着信をエージェントに着信させるまでの流れ（フロー）の定義。契約者の業務に応じて作成する必要がある。Arcstar Contact Center 2.0 契約時の初期状態ではコールフローは設定されていない。コンタクトセンタ環境構築にてコールフロー作成に対応

用語	よみがな	意味
コーリングリスト	こーりんぐりすと	アウトバウンドキャンペーンにおける発信先電話番号リスト
スーパーバイザ権限	すーぱーばいざけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。通話のモニタリング/コーチング、カスタマポータルによる設定、通話録音のダウンロードなどが利用できる
スキル	すきる	論理的な着信先。お客さまからの電話をスキル単位に着信させることができる。スキルはカスタマポータルで作成し、電話対応を行うエージェント/スーパーバイザに割り当てる事ができる
ストラテジ	すとらてじ	IRD で作成するコールフローのこと
組織	そしき	エージェント ID やスキルなどのオブジェクトに設定する事が出来る権限の単位。階層構造をとる事ができる
ソフトフォン	そふとふぉん	通話機能を提供するソフトウェア。クライアント PC にインストールして利用する
テナント	てなんと	Arcstar Contact Center 2.0 の契約者に対して割り当てられる契約単位
テナント管理者権限	てなんとかんりしゃけんげん	カスタマポータルで設定できる権限の1つ。カスタマポータルでの設定を主に実施する管理者向けの権限で、ソフトフォンは利用できない
プレイス	ぷれいす	内線番号と同義
モニタリング	もにたりんぐ	お客さまとエージェントの通話内容をスーパーバイザがリアルタイムで聴取する機能

5. (参考) IP Voice 発信不可番号一覧

発信可否について

- 2019 年 8 月時点の情報となります。電気通信番号指定状況の変更や IP Voice サービス仕様の変更により、最新の発信可否と条件が異なる場合があります。
- 最新の発信可否条件の確認が必要な場合には、NTT ドコモビジネス営業担当者まで問合せ願います。

Arcstar Contact Center 2.0 でご契約いただく IPVoice では、以下の番号に発信することができません。

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
1XY	100	×	×	100 番通話
	102	×	×	非常・緊急扱い通話
	104	×	×	番号案内
	106	×	×	コレクトコール(コミュニケーター扱い)
	107	×	×	新幹線列車通話
	108	×	×	自動コレクトコール
	110	×	×	警察通報
	111	×	×	線路試験受付
	1111	×	×	開通確認試験用
	113	×	×	故障受付
	114	×	×	お話し中調べ
	115	×	×	電報受付
	116	×	×	営業受付
	117	○	○	時報
	118	×	×	海上保安
	119	×	×	消防通報
	122	×	×	固定優先解除
	125	×	×	でんわ会議
	131	×	×	通話料分計
	135	×	×	特定番号通知機能
	136	×	×	ナンバーアナウンス
	141	×	×	でんわばん/二重番号サービス
	142	×	×	ボイスワープ
	143	×	×	ドライブモード
	144	×	×	迷惑電話おことわり
	145	×	×	キャッチホン 2
	146	×	×	キャッチホン 2
	147	×	×	ボイスワープセレクト/なりわけサービス
	148	×	×	非通知着信拒否
	151	×	×	メンバーズネット

(次頁へ続く)

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
1XY	152	×	×	メンバーズネット
	157	×	×	営業・料金案内
	159	×	×	あいたらお知らせ
	161	×	×	ファクシミリ通信網サービス F ネット
	162	×	×	ファクシミリ通信網サービス同報 F ネット
	165	×	×	メール送受信
	171	×	×	災害用伝言ダイヤル
	177	×	×	天気予報
	市外局番+177	○	○	特定地域の天気予報
	184	○	○	発信電話番号表示拒否
	186	○	○	発信電話番号表示送出
	188	×	×	消費者ホットライン
	189	×	×	児童相談所全国共通ダイヤル

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
0A0	010	△*1	△*1	国際電話
	020	×	×	ポケベル（発信者課金）
	070	○	○	PHS・携帯
	080	○	○	PHS・携帯
	090	○*2	○*2	PHS・携帯
	050	△*3	△*3	IP 電話

*1. NTT ドコモビジネスの国際電話のみ利用可。ただし 010-800（国際フリーダイヤル）は発信不可。接続可能な国際電話の国/対地（衛星電話、衛星携帯電話含む）の詳細は、以下のホームページを参照してください。

https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/ipvoice/price_p.html

*2. 株式会社 NTT ドコモのサービス用番号（090-3101-****）、ソフトバンク モバイル株式会社（090-6651-4****）への発信はできません。

*3. 接続可能プロバイダの詳細は、以下のホームページから「相互通話可能 IP 電話事業者」タブを参照してください。

https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/isp_catv.html

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
0AB0	0120	○	△*4*5	フリーダイヤル等着信課金サービス
	0170	×	×	伝言ダイヤル
	0180	×	○	テレドーム
	0570	○	△*4*5	ナビダイヤル
	0800	○	△*4*5	着信課金サービス
	0910	×	×	公専接続
	0990	×	×	災害募金サービス

*4. 発信可能なサービスごとの番号帯は以下のとおりです。

サービス	発信可能な番号	番号帯
フリーダイヤル	NTT ドコモビジネス着信課金(Native)番号 ※ただし、番号ポータビリティで他社へ転出した番号については、発信不可。	0120-000000～899999 0120-950000～950999 0800-XXX-0000～9999 (XXX=000,333,555,666,999)
ナビダイヤル	NTT ドコモビジネス着信課金(Native)番号 ※他事業者への番号ポータビリティはなし。	0570-000000～099999 0570-YYY-000～999 (YYY=200,550,666,783)

*5. 発信先のフリーダイヤル/ナビダイヤルの契約者が 050 番号での着信を非許容としている場合には、「*4」で発信可能な番号帯であっても発信できません。特定番号通知により 050 番号以外の番号を通知した場合でも、同様に発信できません。

[○：発信可 ×：発信不可 △：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
00XY	0033	△*6	△*6	NTT ドコモビジネス国際電話
	0034	△*7	△*7	国際電話付加機能
	0035-35	○	○	付加サービス等
	0035-01	×	×	付加サービス等
	0035-02	×	×	付加サービス等
	00XY	△*8	△*8	他社キャリア

*6. 0033-010-800（国際フリーダイヤル）には発信できません。接続可能な国際電話の国/対地（衛星電話、衛星携帯電話含む）については、以下のホームページを参照してください。

https://www.ntt.com/business/services/voice-video/voip/ipvoice/price_p.html

*7. 0034-800 で始まる番号のみ発信可能です。ただしサービス未提供や利用者がいない番号には発信できません。

*8. 事業者識別番号が付与された通話でも IP Voice として接続され、IP Voice の通話料金が適用されます。対象となる事業者識別番号は以下のとおりです。

001/0036/0038/0039/0041/0060/0061/0071/0077/0080/0081/0082/0083/0086/0088/009191

[○：発信可　×：発信不可　△：条件付き（一部発信可）]

番号体系	発信先番号	0ABJ 発	050 発	説明
その他	#ABCD	×	×	#ダイヤル
	*ABCD	×	×	*ダイヤル